ESTIMATES

Social Development Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/97-2004
ISBN 0-660-62680-2

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Social Development Canada

Departmental Performance Report

For the period ending March 31, 2004

Approved by:

The Honourable Ken Dryden, P.C., M.P.
Minister of Social Development Canada

Table of Contents

Section I: Minister's Message 1

Section II: Management Representation Statement 3

Section III: Departmental Overview 5

Vision and Mandate 5

Serving Canadians 5

Departmental Mandate and Strategic Outcomes 6

Social Development Canada Mandate 7

Organization and Accountability 8

Section IV: Departmental Context and Operating Environment 9

Crosswalk between former HRDC and new SDC Strategic Outcomes 12

2003-2004 Expenditure Profile 13

Section V: Summary of Departmental Performance 15

Summary of Performance Indicators 15

Parliamentary Committee Recommendations 17

Section VI: Performance Results and Policy Accomplishments 25

Strategic Outcome 1: A Canada where the quality of life and inclusion for seniors is enhanced and poverty alleviated through sustainable public pensions, benefits, and supports 25

Strategic Outcome 2: A Canada where the social and economic participation of Persons with Disabilities is enhanced 29

Strategic Outcome 3: A Canada where vibrant and inclusive communities meet the social development needs of Canadians 37

Strategic Outcome 4: A Canada where the capacities of individuals, children, families, and communities are strengthened in order to promote social inclusion, participation and well-being 44

Strategic Outcome 5: A Canada where service delivery is focused on citizen needs 52

Strategic Outcome 6: Effective corporate services 59

Section VII: Report on Government-Wide Initiatives 69

Modern Controllership/Management Accountability Framework 69

Government On-Line Initiative 70

Sustainable Development Strategy 72

Section VIII: Supplementary Information 77
Table 1: Financial Requirements by Authority 77
Table 1.1: Expenditures by Authority 79
Table 1.2: Impact of December 12, 2003 Announcements 81
Table 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending for 2003-2004 82
Table 3: Comparison of Total Planned to Actual Spending 83
Table 4: Crosswalk Between Strategic Outcomes and Business Lines 84
Table 5: Details of Respendable and Non-Respendable Revenues 85
Table 6: Summary of Transfer Payments – Statutory 85
Table 7.1: Summary of Transfer Payments – Grants and Contributions 86
Table 7.2: Details on Transfer Payments 87
Table 8: External Charging 92
Table 9: Introduction to Specified Purpose Accounts 93
Canada Pension Plan 93
Statutory Annual Reports 94
Table 10: Summary of Maximum Monthly Benefits 95
Table 11: Number of Persons Receiving Old Age Security Benefits, by Province or Territory and by Type 96
Table 12: Old Age Security Payments, by Province or Territory and by Type, Fiscal Year 2003-2004 97
Consolidated Reporting 97
Regulatory Initiatives 100
Horizontal Initiatives 100
Evaluations and Audits 116

Annex A: Crosswalk Division of Responsibilities of the Former HRDC 119

Annex B: Website References 121
Departmental Overview 121
Parliamentary Committee References 121
Strategic Outcome 1 122
Strategic Outcome 2 122
Strategic Outcome 3 123
Strategic Outcome 4 123
Government-Wide Initiatives 123
Supplementary Information 123
Evaluations and Audits 124

Index 125

Section I: Minister's Message

Social development is a family affair. It's about helping children by helping their families, helping people with disabilities and their families level the playing field and helping seniors—our grandparents, great aunts and uncles—worry less about how to make ends meet.

The Department of Social Development Canada (SDC) was created in December 2003 to provide a focal point for social policies, programs and service for Canadians throughout their lives. This Departmental Performance Report demonstrates the efforts and accomplishments of Social Development Canada during 2003-2004, both as a new department and as a set of programs and services operating in communities across Canada under the former Human Resources Development Canada (HRDC).

Making sure Canadians continued to receive excellent service was the department's priority during this transition year. At the same time, SDC has made great strides in putting new governance structures and processes in place and has developed a departmental vision, mandate, and set of strategic outcomes upon which to build a stronger, more efficient, results-based organization.

SDC also made important improvements in service to Canadians through the harmonization of its Call Centres. The centres, which currently handle over 50 million calls a year, are also better positioned to manage an increase in call volumes. In fact, SDC expects to handle an additional one million calls over the coming year.

We worked very hard with the provinces to establish comprehensive agreements which will help remove the barriers to participation in work and learning for Canadians with disabilities. The department is also continuing to make a significant contribution to the social well-being of seniors. SDC recognizes that the number of seniors in Canada is growing and we are responding by modernizing and simplifying our transactions and services. For example, those seniors who wish to do so can now submit simplified CPP Retirement Pension applications over the Internet. And we have also launched a secure, convenient system by which CPP and OAS benefit recipients have the option of accessing their tax slips through the Internet.

I am proud of what Social Development Canada has been able to accomplish during a year filled with considerable change and transformation. We are committed to continue building on these and other achievements to help strengthen Canada's social foundations so that all Canadians have the opportunity to achieve their goals.

The Honorable Ken Dryden, P.C., M.P.
Minister of Social Development Canada

Section II:
Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-2004 Departmental Performance Report (DPR) for Social Development Canada.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003-2004 Departmental Performance Reports Preparation Guide. Financial performance information is based on the Main Estimates and Public Accounts of Human Resources Development Canada, of which authorities were amalgamated into the Department of Social Development Canada (SDC) on December 12, 2003. Financial information related to the transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003. This report represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-2004.

Nicole Jauvin
Deputy Minister
Social Development Canada

OCT 0 8 2004

Date

Section III: Departmental Overview

This report sets out the accomplishments in 2003-2004 of Social Development Canada (SDC) and those of the former Human Resources Development Canada (HRDC) that are within the mandate of the new department.[1]

Vision and Mandate

On December 12, 2003, The Right Honourable Paul Martin, Prime Minister of Canada, announced the creation of Social Development Canada to help the Government achieve its goal of securing and strengthening Canada's social foundations, while respecting federal, provincial and territorial jurisdictions. Our Vision is one of a Canada where everyone participates and plays an active role in society.

Since our department's creation, we have worked to bring this vision to life by supporting the well-being of individuals, families, and communities, and their participation through the development and delivery of citizen-focused policies, programs and services. Some of our most well known programs include the Canada Pension Plan,[2] Old Age Security,[3] National Child Benefit,[4] and programs for people with disabilities, including the Opportunities Fund.[5] Our range of social policies, programs and services enable us to focus on the needs of seniors, families, children and people with disabilities while actively engaging the private sector, non-governmental organizations and communities in partnerships to support community development and the social economy. We work closely with other federal departments and provinces and territories that share social policy responsibilities and international organizations that provide forums for us to learn from the experiences of others and contribute to better social policies and programs in other countries.

Serving Canadians

SDC has approximately 12,000 employees who are responsible for $53 billion in spending that benefits Canadians. By far, the largest component is for income support to Canadians, with 97% of SDC's expenditures directed to program benefits that Parliament has legislated. These are paid under the Old Age Security program, which is funded from general tax revenue, and for the full range of benefits from the Canada Pension Plan (CPP), which is a contributory program that is not part of the consolidated revenue fund.[6]

---

1 For more information, see http://www.sdc.gc.ca/en/home.shtml.

2 For more information, see http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/topics/cpr-gxr.shtml.

3 For more information, see http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/topics/ozs-gxr.shtml.

4 For more information, see http://www.nationalchildbenefit.ca/home_e.html.

5 For more information, see http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/individuals/audiences/pd.shtml.

6 The Canada Pension Plan, as a Specified Purpose Account, is described in detail in a separate section later in this report.

Other SDC activities involve operating expenditures such as those that support the National Child Benefit. It is one of our programs that supports families and children along with the Early Childhood Development Agreement, the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care and the Child Disability Benefit through which we work with provincial and territorial governments. We promote increased community, private and voluntary sector capacity to promote the inclusion and participation of all citizens through programs such as the Social Development Partnerships Program and the Voluntary Sector Initiative. In addition to CPP benefits for people with disabilities, programs such as the Opportunities Fund and initiatives such as the new Labour Market Agreements for Persons with Disabilities with provinces promote the full participation of Canadians with disabilities in the labour market, learning and communities.

Supporting all these programs is our work towards developing and disseminating knowledge on social policy issues and trends and improving our progress under the Social Union Framework Agreement to increase intergovernmental collaboration to advance social policy. This collaborative approach recognizes the shared jurisdiction in most social fields and the need to work with all partners to set goals, focus resources and take action.

SDC and Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC)[7] operate in a shared service delivery model, which means each department has some responsibilities for the other department as well as its own. SDC is responsible for delivering telephone and Internet client services for both SDC and HRSDC. SDC also manages program integrity functions, such as the issuance of Social Insurance Numbers, administration of the Social Insurance Registry, and related responsibilities that support the work of both departments. SDC is also responsible for providing corporate services (human resources, financial and administrative services, legal services and corporate systems) to both departments. HRSDC is responsible for delivering the programs of both departments through its in-person service channel, which consists of more than 300 Human Resource Centres of Canada (HRCC)[8] located in communities across Canada. This shared service delivery model was designed to ensure that Canadians receive high quality and cost-effective service, by using a common, integrated infrastructure for service and benefits delivery, thus reducing overlap and duplication.

Departmental Mandate and Strategic Outcomes

SDC's long-term **vision** is to build a country where everyone participates and plays an active role in society. The departmental **mission** is to strengthen Canada's social foundations by supporting the participation and well-being of individuals, families, and communities through citizen-focused policies, services, and programs. These strategic directions set out a central role for SDC in strengthening Canada's social foundations and in helping build a 21st century economy. The following chart outlines SDC's vision and mission as well as the strategic outcomes established to achieve these goals.

7 For more information, see http://www.hrsdc.gc.ca/en/home.shtml.

8 For more information, see http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/where_you_live/menu.shtml.

Social Development Canada Mandate

Vision
A Canada for all, where everyone participates and plays an active role.

Mission
To strengthen Canada's social foundations by supporting the well-being of individuals, families, and communities and their participation through citizen-focused policies, programs, and services. We will achieve this by…reducing barriers and facilitating access to opportunities; investing in people and strengthening communities; delivering seamless, innovative, and responsive service, both internally and externally; working with federal partners, other governments, and communities; supporting our employees; and serving Canadians with integrity and commitment.

	Income Support	Inclusion and Participation	Vibrant Communities	Investments in Children and Families	Service Innovation
Outcomes	A Canada where the quality of life and inclusion for seniors is enhanced and poverty alleviated through sustainable public pensions, benefits, and supports.	A Canada where the social and economic participation of Persons with Disabilities is enhanced.	A Canada where vibrant and inclusive communities meet the social development needs of Canadians.	A Canada where the capacities of individuals, children, families, and communities are strengthened in order to promote social inclusion, participation, and well-being.	A Canada where service delivery is focused on citizens' needs.
Program Activities	Canada Pension Plan – Retirement, Survivors, and Death Benefits Old Age Security/ Guaranteed Income Supplement Benefits	Canada Pension Plan – Disability Benefits Labour Market Agreements for Persons with Disabilities Opportunities Fund for Persons with Disabilities	Social Development Partnerships Program Voluntary Sector Initiative New Horizons Understanding the Early Years	National Child Benefit Initiative Early Childhood Development Agreement Multilateral Framework for Early Learning and Childcare Child Disability Benefit	Modernizing Service for Canadians Enterprise-Wide Service Delivery

Modern Service and Benefits Delivery

Corporate and Shared Services

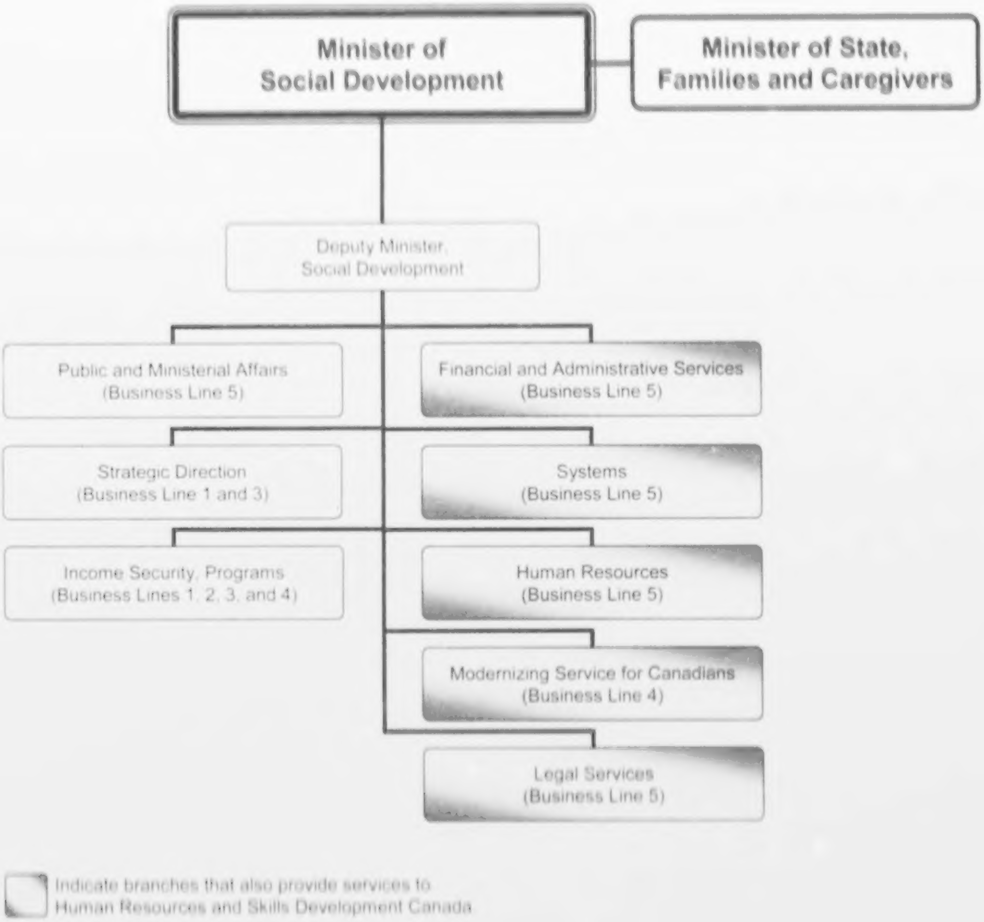
Clients: Seniors, Persons with Disabilities, Communities, Community Organizations, Children, Families, and Individuals

Partners: All Levels of Government, Canadians and their MPs, Employers, Unions, Service Providers, Community Organizations, Not-for-Profit and Voluntary Sectors, Non-Governmental Organizations, Research Partners, International Organizations

Organization and Accountability

This organizational model represents the structure of Social Development Canada following its creation on December 12, 2003. It sets out a branch structure in which individual branches are focused on the achievement of one or more strategic outcomes and work with resources and responsibilities allocated under one or more departmental business lines. This model encourages collaboration among branches and a strong focus on results for Canadians.

An important element in SDC organization and accountability is the departmental responsibility to provide corporate services and service delivery functions to Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) as well as to our own department.



For a detailed description of SDC business lines, please visit http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20042005/page.asp?page=002_e_210.htm.

Section IV:
Departmental Context and Operating Environment

The fiscal year 2003-2004 was one of change and transformation for the former Human Resources Development Canada and the newly created Social Development Canada. At the outset of this planning cycle, a number of key policy challenges were identified by the former HRDC.

Among the policy challenges are the changing demographics and the ageing of Canada's population. Between 1991 and 2001, the population aged 45-64 increased 36%. Projections for the next 35 years show the seniors' population nearly doubling to approximately eight million, almost one-quarter of the nation's total population. Seniors aged 65 and over accounted for 13% of Canada's population in 2003, and are expected to constitute 15% by 2011, which will place increased pressure on our Income Security programs.[9]

SDC recognizes that for many people with disabilities, the ability to continue their education or learn new skills, is vital for their well-being and for their participation and inclusion in Canadian society. New technologies, medical treatments and better access to skills training mean that more people with disabilities can become part of and remain in the workforce.

Another key challenge centered on learning and skills development for children and youth. In the 2003-2004 planning horizon, only 19% of children under age six had access to quality early learning child care services.[10] One in eight young Canadians did not complete high school. One in four high school graduates lacked the literacy skills necessary to participate in the knowledge-based economy.[11] Although Canada had the highest proportion of people with post-secondary education in the world, rates were declining after several decades of growth.[12] Especially notable was the growing gap in the rate of participation in post-secondary education between the lowest and middle socio-economic groups.

Economic forecasts for the 2003-2004 planning horizon were generally positive with economic growth expected to average 3.2% in 2003, and Canada forecasted to lead its G-7 counterparts.[13]

Another prominent challenge during this planning horizon was the need to work collaboratively with partners and stakeholders, particularly with respect to the Federal Disability Agenda and implementing the Joint Accord with the Voluntary Sector. In dealing with our partners, our challenge was to improve service delivery and management accountability.

---

9 "2001 Census: Median age reaches all-time high" p. 1-2. *Infomat. A weekly review*, Statistics Canada, No. 11-002-XIE, July 19, 2002.

10 Early Childhood Care and Education in Canada, Provinces and Territories, 2001. Research and Resource Unit, University of Toronto.

11 *International Adult Literacy Survey*, 1994-95, Statistics Canada and OECD.

12 Organization for Economic Co-operation and Development, *Education at a Glance*, 2001.

13 Department of Finance Canada, *The Budget Plan* 2003, pp. 36, 60.

Similarly, citizen demands for more effective and efficient government services in Canada and in other developed countries were changing the manner in which government interacted with its citizens. Where traditional government relationships with citizens were rules-based, transactional in nature, and driven by program parameters and internal priorities, a new paradigm emerged – that of citizen-centered service with an emphasis on accountability for results. Canadians identified the need for government to provide multiple service channels with no wrong doors; services relevant to their personal needs; and increased electronic and efficient interactions with the government. This demanded that internal operational platforms and services be integrated and effective.

To respond to these diverse policy, program, service delivery and management challenges, the former HRDC launched a comprehensive action plan that focused on providing new policy directions, a new service delivery vision, and an enterprise-wide approach to the provision of key corporate services, all of which were intended to enable Canadians to participate more fully in both the economy and society.

This plan included elements now part of Social Development Canada's mandate, such as:

- focusing on early learning and quality child care to ensure that all children have a good start in life, and that children and families have the tools they need to provide care and nurturing;
- working with disadvantaged and vulnerable individuals and groups to enhance their participation and inclusion in Canadian society;
- building strong and healthy communities to promote economic and social inclusion through community-owned, integrated solutions;
- moving service delivery from a program-centric approach focused on transactions to one which was citizen-centered and occurred across an individual's life cycle; and
- developing approaches to enterprise-wide management of such corporate service functions as human resources, financial and administrative services, legal services, and corporate systems.

The operating context changed in December 2003, when the Government of Canada announced the reorganization of the former HRDC into two departments – Social Development Canada and Human Resources and Skills Development Canada. Social Development Canada was created to help strengthen Canada's social foundations by providing a sharper policy and program focus in the areas of children and families, people with disabilities, seniors, and communities. The Department was also asked to take on additional responsibilities such as leadership of the Government of Canada's Voluntary Sector Initiative, and in collaboration with Human Resources and Skills Development Canada, to build on the work previously done in the former HRDC in order to implement a cost-effective and innovative shared service model for service delivery and corporate service functions.

As Social Development Canada worked to define its medium- and longer-term policy, program and service delivery priorities, immediate attention during the three-and-a-half month period from December 12, 2003 to March 31, 2004, was focused on the following:

- ensuring services for Canadians were uninterrupted through the period in which programs, services, staff, and regional delivery operations were divided between HRSDC and SDC;
- leading the development of policy priorities for consideration by Ministers and central agencies in the context of the 2004 Speech from the Throne and 2004 Budget;
- continuing the Modernizing Service for Canadians (MSC) initiative; and
- establishing new departmental governance structures and processes as well as developing a new departmental vision, mission, mandate and set of strategic outcomes.

Crosswalk between former HRDC and new SDC Strategic Outcomes

The following table provides a crosswalk between the strategic outcomes which appeared in the 2003-2004 Report on Plans and Priorities[14] of the former Human Resources Development Canada and the newly developed strategic outcomes for Social Development Canada. It also highlights how specific programs and services falling under each of the former HRDC strategic outcomes have now been allocated across the new Social Development Canada strategic outcomes.

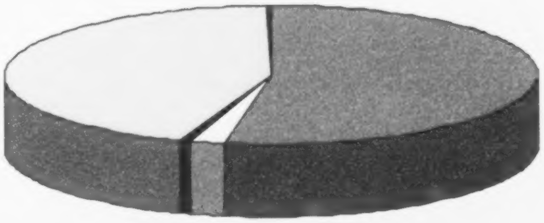
14 For more information, see http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_e.asp.

Former HRDC Strategic Outcomes	New Social Development Canada Strategic Outcomes					
	A Canada where the quality of life and inclusion for seniors is enhanced and poverty alleviated through sustainable public pensions, benefits, and supports	A Canada where the social and economic participation of Persons with Disabilities is enhanced	A Canada where vibrant and inclusive communities meet the social development needs of Canadians	A Canada where the capacities of individuals, children, families, and communities are strengthened in order to promote social inclusion, participation and well-being	A Canada where service delivery is focused on citizen needs	Effective corporate services
Income security for seniors, people with disabilities and their children, survivors and migrants	Canada Pension Plan – Retirement, Survivors and Death Benefits and Administration Old Age Security, Guaranteed Income Supplement and Allowance Benefits and Administration	Canada Pension Plan – Disability Benefits and Administration				
Opportunity to fully participate in the workplace and community		❖ Labour Market Agreements for Persons with Disabilities ❖ Opportunities Fund for Persons with Disabilities	❖ Social Development Partnerships Program ❖ Voluntary Sector Initiative			
Safe, fair, stable and productive workplaces	❖ All to HRSDC	❖ All to HRSDC	❖ All to HRSDC	❖ All to HRSDC	❖ All to HRSDC	❖ All to HRSDC
Sustainable and effective program management and service delivery				❖ National Child Benefit ❖ Early Childhood Development Agreements ❖ Multilateral Framework for Early Learning and Childcare ❖ Child Disability Benefit	❖ Modernizing Service for Canadians ❖ Enterprise-Wide Service Delivery	Corporate Shared Services (Human Resources, Financial and Administrative Services, Legal Services and Corporate Systems)

2003-2004 Expenditure Profile

SDC expenditures on programs and services total more than $51 billion, of which 97%, or $49 billion, directly benefits Canadians through the Canada Pension Plan (CPP) and the Old Age Security (OAS) program.

Consolidated Total: $51,025.8M



SDC's Total Gross Expenditures

Net Operating Costs		347.7
Add Recoveries in relation to:		
Canada Pension Plan	260.9	
Employment Insurance Account	543.9[1]	804.8
Gross Operating Costs		**1,152.5**[2]
Voted Grants and Contributions		**242.0**
Total Gross Expenditures		1,394.5
Other - CPP Charges and Recoveries		**122.9**[3]

Statutory Transfer Payments

Old Age Security	20,696.8
Guaranteed Income Supplement	5,792.0
Allowance Payments	413.6
Total	**26,902.4**
Canada Pension Plan Benefits	**22,606.0**
Total Statutory Transfer Payments	**49,508.4**[4]

1 The Employment Insurance (EI) Account is under the portfolio of Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) but SDC recovers costs for services provided to the EI program such as corporate services and service delivery.

2 Total operating costs include costs of human resources, financial and administrative services, legal services, and corporate systems for HRSDC.

3 Represents the CPP administrative charges from other government departments and excludes the SDC CPP administrative charges reflected as part of operating costs.

4 This amount directly benefits Canadians.

Section V:
Summary of Departmental Performance

The purpose of this section is to provide a report card on departmental performance based on existing program performance indicators and the recommendations of Parliamentary Committees.

Summary of Performance Indicators

The following table provides an overview of Social Development Canada's performance indicators, objectives and results for the year 2003-2004. It should be noted that while the strategic outcomes are new, the performance indicators, objectives and results originate in the former HRDC.

SDC will, in 2004-2005, review these performance indicators to ensure their ongoing relevance to each strategic outcome and develop new performance indicators. SDC is in the process of developing a more comprehensive performance measurement framework that will enable the monitoring of program performance and progress towards the new strategic outcomes to better demonstrate accountability for results and resources to Parliament and Canadians.

✓: Results achieved ✓✓: Exceeded expectations X: Results not achieved N/A: Objectives not available

Strategic Outcome 1:

A Canada where the quality of life and inclusion for seniors is enhanced and poverty alleviated through sustainable public pensions, benefits, and supports

Rating	Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
✓✓	Average number of working days to process Old Age Security applications	O: 28 days R: 19 days
✓✓	Average number of working days to process Canada Pension Plan Retirement applications	O: 28 days R: 22 days

Strategic Outcome 2:

A Canada where the social and economic participation of Persons with Disabilities is enhanced

Rating	Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
✓✓	Percentage of all CPP Disability initial application decisions made within 120 calendar days of receipt of completed application	O: 70% R: 82%
✓✓	Percentage of all CPP Disability reconsideration decisions made within 120 calendar days of receipt	O: 65% R: 78%

Strategic Outcome 5:

A Canada where service delivery is focused on citizen needs

Rating	Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
✓✓	Percentage of callers answered by an Income Security Program Service Delivery Agent within three minutes	O: 95% R: 99%
X	Call Centre Insurance Service Delivery Representative access within three minutes[15, 16]	O: 95% R: 79%
✓✓	Availability of SDC's automated service channels to Canadians[17]	O: 94% R: 95.6%
✓✓	Timely production of payment files in support of all SDC payments to Canadians[18]	O: 95% R: 99.4%

Strategic Outcome 6:

Effective corporate services

Rating	Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
✓✓	Visible Minority Representation %[19]	O: 7.1% R: 8.1%
✓✓	Aboriginal Representation %	O: 1.6% R: 3.6%
✓✓	People with Disabilities Representation %	O: 4% R: 8%
✓✓	Women Representation %	O: 57.5% R: 70%
✓✓	Total dollars collected – EI and Employment Programs[20]	O: $296,785K R: $314,702K

15 Although none of the regions met the objective of 95%, eight of ten regions have shown improvement compared to the same period last year. The national result has increased considerably compared to the previous year (79.0% vs. 71.5%). This improvement is the result of a number of initiatives taken to improve service levels at Insurance call centres, including promotion of self-service options, service enhancements to automated information and reporting services and improvements to the telephony infrastructure. SDC continues to work towards the objective of 95%.

16 Service provided on behalf of HRSDC to Employment Insurance clients.

17 Services are administered by the department's shared corporate services for both SDC and HRSDC.

18 Services are administered by the department's shared corporate services for both SDC and HRSDC.

19 This note applies to Visible Minority, Aboriginal, People with Disabilities and Women representations: targets were established as per 1996 National Workforce Availability Estimates for HRDC in 2003-2004. These targets will be revised by TBS to reflect the new 2001 Census data on workforce availability for SDC and HRSDC. Representation levels, provided by TBS Public Service Human Resources Management Agency of Canada (PSHRMAC) on August 16, 2004, and cover the period from April 1, 2003 to March 31, 2004. Separate data for SDC and HRSDC post-December 12, 2003 are unavailable due to data and system constraints. Data includes all indeterminate, terms over three months and seasonal workers; substantive positions only; excludes persons on Leave without Pay and Students.

20 Collection services administered by SDC on behalf of HRSDC.

Strategic Outcome 6:

Effective corporate services **Con't**

✓✓	Total dollars collected – CPP inactive accounts	O: $10,365K R: $12,066K
✓✓	Total dollars collected – Defaulted Canada Student Loans[21]	O: $142,100 R: $152,342
N/A	2003-2004 Complaints – Service to the public (One complaint was unfounded)[22]	R: 51
N/A	2003-2004 Complaints – Language of work[23]	R: 6

Parliamentary Committee Recommendations

The following section provides a summary of activities undertaken by Social Development Canada to respond to those Parliamentary Committee Reports that have partly or wholly affected Social Development Canada.

Listening to Canadians: A First View of the Future of the Canada Pension Plan Disability Program

Tabled in June 2003
Available at:
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp05-e.htm

Government of Canada Response to *Listening to Canadians: A First View of the Future of the Canada Pension Plan Disability Program*, The Fifth Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities

Tabled in November 2003
Available at:
http://www.sdc.gc.ca/en/isp/pub/cpp/disability/5threport/5thpg1.shtml

In June 2003, the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities tabled its fifth report in the House of Commons, *Listening to Canadians: A First View of the Future of the Canada Pension Plan Disability Program.* In November 2003, SDC tabled its Response to the Committee Report and identified specific work items to be undertaken and/or implemented, subject to any necessary consultation with the provinces. The most notable progress includes:

21 Service is administered on behalf of HRSDC to collect on defaulted Canada Student Loans.

22 2003-2004 service to the public: 51 complaints received, one complaint unfounded; 2002-2003 service to the public: 56 complaints received, 6 complaints unfounded. No objective set; comparison to previous year. No change in number of complaints.

23 2003-2004 language of work: 6 complaints received; 2002-2003 language of work: 8 complaints received, 1 complaint unfounded. No objective set; comparison to previous year. One less complaint in 2003-2004.

- Approval of an amendment to the Canada Pension Plan (CPP) by Parliament, which is now awaiting provincial orders-in-council before coming into force. This amendment will allow Automatic Re-instatement of CPP disability clients who leave benefits to work to be reinstated, if they are unable to continue working because of their disability;
- Commencement of work on a comprehensive evaluation of the CPP Disability program. Last evaluated in 1996, the first step involves development of an evaluation framework, which should be completed by January 2005, and the subsequent evaluation which will require a further 12 to 15 months;
- Social Development Canada is working with provincial and territorial disability income support programs for people with disabilities to reduce the administrative burden on clients applying to programs in both jurisdictions, as well as undertaking efforts to support mutual clients trying to return to work; and
- Collaborative efforts with the Department of Finance, provinces, and territories to review eligibility for long-term CPP contributions and to examine the possibility of eliminating the four-month waiting period for terminally ill applicants.

SDC is also working on other commitments and will provide more detailed and periodic progress reports to the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities. The first of these reports will be made available by the end of the 2004-2005 fiscal year.

The Guaranteed Income Supplement: The Duty to Reach All

Tabled in December 2001
Available at:
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/HUMA/Studies/Reports/HUMARP6-E.HTM

Government of Canada Response to the Sixth Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities

Tabled May 1, 2002
Available at:
http://www.sdc.gc.ca/en/isp/pub/oas/6threport/6thtoc.shtml

On December 4, 2001, the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities issued its Sixth Report entitled, "*The Guaranteed Income Supplement: The Duty to Reach All*".[24] In this report, the Standing Committee recognized that the Guaranteed Income Supplement (GIS) is an essential program for low- and modest-income seniors and recommended that the department continue its efforts to identify and contact seniors who may be eligible for the GIS. The former Human Resources Development Canada tabled an official response to the Committee on May 1, 2002, entitled, "*Reaching Canadians for 75 Years.*"[25] Since then, the department has undertaken the following activities to increase awareness of the GIS and encourage people to apply.

24 http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/HUMA/Studies/Reports/HUMARP6-E.HTM.
25 http://www.sdc.gc.ca/en/isp/pub/oas/6threport/6thtoc.shtml.

Committee Recommendation	Since May 2002, we have...	Current Status
❖ The simplification and automation of notification, application and renewal processes (*Recommendations 1, 2 and 6*)	❖ Worked with CCRA to integrate the application for renewed GIS benefits through regular income tax reporting system. ❖ Developed a simplified pre-filled GIS renewal form for seniors who do not file income tax returns ❖ Improved standard letters and application forms ❖ Simplified policies	Refer to *Strategic Outcome 5 - A Canada where service delivery is focused on citizen needs.*
❖ An extensive public awareness campaign *(Recommendation 5)*	❖ Targeted mailouts of forms and information with 4.5 million T4 Statements ❖ GIS national advertising campaign of advertisements on television, radio, and in more than 1,800 weekly community newspapers. ❖ Ongoing public awareness through Outreach activities ❖ Letters sent by CCRA to elderly, low-income tax filers over age 65 who declared low income but had not applied for OAS and/or GIS benefits.	Public awareness is ongoing through Outreach activities in local offices. CCRA continues to issue letters to tax filers who may be eligible for public pensions.
❖ Public reporting of the Government's progress on the GIS under-subscription issue *(Recommendation 7)*	❖ 2002-2003 HRDC Departmental Performance Report ❖ 2003-2004 SDC Report on Plans and Priorities	Ongoing

In moving forward, activities and accomplishments that further advance GIS Take-Up will be addressed in tandem with our efforts to modernize our programs and services for the benefit of all Canadians (see *Strategic Outcome 5: A Canada where service delivery is focused on citizen needs*).

Raising Adult Literacy Skills: The Need for a Pan-Canadian Response

Available at:
http://www.parl.gc.ca/committee/CommitteePublication.aspx?SourceId=37565

Government of Canada Response to the Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities - Raising Adult Literacy Skills: The Need for a Pan-Canadian Response

Tabled November 5, 2003
Available at:
http://www.sdc.gc.ca/en/cs/comm/reports/literacy/index.shtml

In June 2003, the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities tabled its report in the House of Commons, *Raising Adult Literacy Skills: The Need for a Pan-Canadian Response*. The Government of Canada made a number of recommendations related to raising the adult literacy rate. In its tabled response, HRSDC identified three commitments of specific interest to SDC relating to the enhancement of literacy and numeracy skills of people with disabilities. Progress against these commitments to date:

- Recommendation 14 supports the National Literacy Secretariat (NLS) allocating funding to literacy projects for people with learning disabilities.[26] NLS indicated that they will be working closely with the Office for Disability Issues on a current initiative that will capitalize on the latest data from Statistics Canada's and the Organisation for Economic Co-Operation and Development's International Adult Literacy and Learning Survey;

- In response to Recommendation 15, SDC indicated that it would consider including the enhancement of literacy and numeracy skills development as a focus of the Multilateral Framework for Labour Market Agreements for Persons with Disabilities; and

- Recommendation 16 proposes a $5 million expansion of SDC's Opportunities Fund to fund literacy and numeracy skills development. The Government of Canada indicated that it could consider this recommendation during a review of the Opportunities Fund it is undertaking to strengthen the Fund's role as a labour market program or orient it in a new direction. The creation of the Department of Social Development with the Opportunities Fund as part of a new envelope of disability programs is a key step in this regard.

26 The National Literacy Secretariat is part of Human Resources and Skills Development Canada.

Taking the Necessary Measures to Enhance the Integrity of the Social Insurance Number: A Review of the Action Plan

Tabled February 28, 2003
Available at:
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp02-e.htm

Progress Report on the Implementation of the Social Insurance Number (SIN) Action Plan

Tabled in October 2003
Available at:
http://www.hrsdc.gc.ca/en/cs/comm/reports/sin/index.shtml

Significant progress has been made in strengthening the Social Insurance Number (SIN) application process and improving the integrity of the Social Insurance Registry (SIR) and in building a new system to offer citizens a single gateway for lifelong access to government programs and services any way they wish – on the Internet, on the telephone, by mail or in person.

Agreements are being discussed with the provinces, territories and other government departments and agencies to provide client updates to the SIR, making it the common link to accurately identify people registering for government services. The SIR contains pertinent information about 30.2 million citizens.

Update on Recommendations of the Standing Committee on Public Accounts and the Standing Committee on Human Resources Development and Status of Persons with Disabilities

Much has been done to enhance the integrity, completeness, and accuracy of the SIR and SIN application process. The Proof-of-Identity Program policies and practices determining identity and status in Canada have been updated. A new policy to administer the 900-series SIN (those issued to temporary residents in Canada) has been implemented, and 900-series cards for temporary residents that were not renewed have been deactivated. The SIR has been updated, deactivating SINs not used in the last five years. An evaluation of the completeness, accuracy, and reliability of the SIR pointed to a high level of SIN/SIR integrity. Enhanced performance targets, measurements and risk-mitigation strategies are being implemented in the SIR.

Ongoing work to transform service includes the development of a federal/provincial/territorial framework to strengthen provincial/territorial partnerships and agree on how to link vital event data with the SIR. In 2004-2005, efforts will focus on concurrent registration of SINs at birth, validating information to issue SINs, and accessing death information. A draft Memorandum of Understanding (MOU) has been negotiated with the BC Vital Statistics Agency and discussions are underway with Ontario. Work continues with Foreign Affairs Canada (FAC), Citizenship and Immigration (CIC), and the provinces and the territories to draft an identity policy ensuring a common approach to managing identity and determining status in Canada. A draft MOU has also been negotiated with CIC to obtain citizenship data by 2006. A communications plan is being created as needed. In 2003-2004, it targeted 900-series SIN holders to ensure they received information before changes on expiry dates came into force on April 3, 2004.

Building a Brighter Future for Urban Aboriginal Children
Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities

Tabled June 12 2003
Available at:
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp04-e.htm

Response of the Government of Canada to the Fourth Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities: Building a Brighter Future for Urban Aboriginal Children

Tabled in the House of Commons on behalf of the Government of Canada by
The Honourable Ralph Goodale, P.C., M.P.

Federal Interlocutor for Métis and Non-Status Indians

Tabled November 6, 2003
Available at:
http://www.pco-bcp.gc.ca/interloc/default.asp?Language=E&Page=Strategy&Sub=Response

Recommendation 1 of the Report supports a single federal department coordinating policy and program activities for Aboriginal people (on and off-reserve) in order to better collaborate with provincial/territorial governments and municipalities. It also recommends that Aboriginal organizations be invited to take a proactive participatory role in such an initiative; and that the creation of an integrated federal policy and program framework for the development of young Aboriginal children, both on and off-reserve, from the prenatal period to age twelve be a key outcome.

The Government of Canada is making progress towards achieving the goals of improved coordination and a more integrated policy and program framework to meet the range of needs faced by many Aboriginal children living in urban centres. Social Development Canada was involved in the development of the *National Children's Agenda (NCA)*. The NCA sets a vision for children and identifies a number of areas where cooperative effort can have positive effects on children. This vision was developed through an extensive consultation process with First Nations and Inuit communities and was agreed to by federal, provincial and territorial governments.

Recommendation 2 proposes that urban Aboriginal service-providers be consulted in program development, implementation and evaluation.

Consultations with urban Aboriginal service-providers on program development, implementation and evaluation have occurred and continue to occur. The *Federal Early Childhood Development (ECD) Strategy for First Nations and other Aboriginal Children* is one such example where local realities and needs have influenced program content, through the involvement of urban Aboriginal organizations. This strategy, administered in large part by Indian Affairs and Northern Development Canada, commits $320 million over five years to improve and expand federal programs for young Aboriginal children.

Social Development Canada, together with its partners Indian Affairs and Northern Development, Human Resources and Skills Development Canada, and First Nations and Inuit communities, has been active in the development of the *First Nations and Inuit Childcare Initiative.* The February 2003 Budget announced $35 million over four years for early learning and childcare for First Nations and Inuit children. Urban Aboriginal children are among the beneficiaries of this program, with outcomes that include increased cognitive and language development, and socio-economic and behavioural skills.

Social Development Canada provides policy advice, and develops and delivers pan-Canadian programs intended to support early childhood learning and development. Several of these programs for Canadian children can be considered to support the development of urban Aboriginal children, as part of the broader client groups that they serve. *Understanding the Early Years,* for example, provides targeted communities with community-specific research information that enables them to deliver targeted policies and programs for young children. The teachers, parents, community agencies and family service experts in pilot communities collect three types of information: developmental outcomes of children aged 5-6; characteristics of the community and of families in the community; and information on service provision. Each pilot site requires 300 school children for research purposes. Aboriginal children have been engaged in some of the first pilot sites, which incorporate urban and rural centres, and would be among target groups for new pilot sites meeting the program criteria. In the Speech from the Throne, a commitment was made to extend this successful community pilot project to 100 communities over the next five years from the current 12 communities.

In the previous session of Parliament, the Minister for Social Development and the Minister of State (Children and Families), were participants in the development of Canada's response to the United Nations' Special Session on Children and a related report, *A World Fit for Children.* The Canadian report, released by the Government of Canada on May 10, 2004, *A Canada Fit for Children,* contains a number of commitments and recommendations to advance the development of children, including Aboriginal children. It was initially submitted to the United Nations on April 22, 2004, by Senator Landon Pearson.

Social Development Canada is also contributing to the federal policy agenda with respect to Aboriginal Peoples. The Canada-Aboriginal Peoples Roundtable of April 19, 2004, held in Ottawa, for example, was planned to address quality of life issues that included lifelong learning and early childhood development priorities for Aboriginal children. The resulting forward policy agenda is the subject of consultations that are taking place with National Aboriginal organizations and with provincial, territorial, municipal and other levels of government, as appropriate, in 2004-2005.

The remaining recommendations (3-8) are largely the purview of other departments and were so identified in the Government Response to the Standing Committee.

Section VI: Performance Results and Policy Accomplishments

Strategic Outcome 1: A Canada where the quality of life and inclusion for seniors is enhanced and poverty alleviated through sustainable public pensions, benefits, and supports

Description

Income Support Programs

Canada Pension Plan – Retirement, Survivors, and Death Benefits

Old Age Security/Guaranteed Income Supplement/Allowance Benefits

SDC recognizes that Canada's population of seniors is growing, as are the needs of this client group. While the main focus of this Strategic Outcome is on SDC's overall policy and program activities related to the material well-being of seniors, it also extends to our responsibility to ensure a basic income for the survivors and children of deceased contributors, and for eligible individuals who have worked and/or lived in Canada and whose pensions are covered by international social security agreements. SDC also demonstrates leadership in developing policies and programs, undertaking research, and disseminating knowledge to further advance this strategic outcome.

While many departments assist Canadian seniors through a variety of programs and supports, SDC makes a significant contribution to their social well-being by providing income security to eligible individuals through public pensions. Public pensions account for 97% of all SDC spending and include the Old Age Security Program and Canada Pension Plan. Currently, approximately one in eight Canadians is aged 65 years or over. By 2025, this ratio will increase to one in five. As Canadian seniors continue to grow in number and live longer, these challenges will have longer-term implications for income adequacy and savings in old age.

In Canada, poverty rates for people aged 65 years and older have fallen significantly over the past decade, from 20.8% in 1980 to 6.9% in 2002 (based on after-tax LICO). However, a significant minority of seniors remain poor. Unattached individuals are more likely to be poor than elderly families: 18% versus 2.7% while the low-income rate for senior women was at an all-time low of 9% in 2002. The prevalence of low-income for unattached senior women remained high at 19.5%. The incidence of low income in Canadians' later years is becoming more challenging. Throughout their working lives, many clients face multiple barriers to employment that are often exacerbated by changing family circumstance, disability, or education and training gaps. We must make further inroads in reducing poverty among seniors and gain a better understanding of the factors that contribute to low income prior to retirement.

Canadian seniors are not a homogeneous group. Their needs and concerns differ and change throughout the senior years. For example, newly retired seniors and those in their 70s may enjoy excellent health and an active retirement, while those over 80 will be increasingly concerned about health and health care, housing options and social isolation.

To ensure that people who have lived and worked in other countries, as well as Canadians living and working abroad, can receive pension contributions to which they are entitled, SDC also negotiates and administers international social security agreements. In a period of increasing globalization and mobility of workers and knowledge, Canada is a world leader in recognizing the contributions and entitlements of workers internationally through reciprocal pension recognition, second only to the Netherlands, with 46 signed social security agreements in 2003-2004.

By expanding our policy work both at home and abroad, we have taken the appropriate steps towards ensuring policies and programs are responsive and up-to-date in meeting the needs of seniors today and tomorrow. Complementing our progress in policy development is our continued commitment to innovative and improved services for seniors, which is addressed in greater detail in the section relating to *Strategic Outcome 5: A Canada where service delivery is focused on citizen needs*.

Program, Resources and Results Linkages

SDC administers the two programs that support this strategic outcome: the Old Age Security (OAS) Program and the Canada Pension Plan (CPP).[27] The OAS is the cornerstone of the public pension system and ensures a basic retirement income for all eligible Canadians, as well as income-tested benefits for low-income seniors and their partners 60-64 years old. The Canada Pension Plan (CPP) is a contributory program that provides earnings protection for workers and their families in the event of retirement, disability or death. In 2003-2004, the OAS and CPP (excluding disability pensions) provided a total amount of $26.9 billion and $19.5 billion respectively in benefits to Canadians. Seniors and those nearing that age were the vast majority of the 5.2 million Canadians who received both CPP retirement and OAS pensions.

Programs

Old Age Security Program	
❖ Basic Pension (OAS)	Pension for those aged 65 years and older who meet eligibility requirements
❖ Guaranteed Income Supplement (GIS)	Income-tested supplement for OAS pensioners
❖ Allowance (and Allowance for the Survivor)	Income-tested benefits for spouses of OAS/GIS pensioners and/or survivors aged 60-64 years of age
Canada Pension Plan (excluding CPP Disability Benefits – see Strategic Outcome 2)	
❖ Retirement Pension	Pension for contributors available as early as age 60, who have ceased paid employment and meet eligibility requirements under the Plan
❖ Survivors Pension	Benefits for spouses/partners and the children of a deceased CPP Contributor who meet eligibility requirements
❖ Benefits for Children of Deceased Contributors	
❖ Death Benefits	One-time lump-sum benefit available to the estate of a deceased CPP contributor

27 For more information on Canada's public pensions, please see SDC's website at: http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/individuals/cluster/category/ppr.shtml.

Resources[1]

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004[2] Planned Spending	Total Authorities	Actual
Gross Operating Expenditures[3]	213.6	205.6	204.3
Statutory Transfer Payments:			
Old Age Security	26,800.0	26,902.4	26,902.4
CPP Benefits Payments	19,281.7	19,505.4	19,505.4
Total	46,295.3	46,613.4	46,612.1
Full-Time Equivalents	2,532	2,868	2,868

1 The above figures include actual expenditures of 502 FTEs and $26.9 million related to ISP telephone services which also serve to support Strategic Outcomes 2 and 5. For further information on how these resources will benefit Canadians, please refer to the section entitled Strategic Outcome 5: A Canada where service delivery is focused on citizen needs. It does not include resources associated with CPP Disability Benefits which is under Strategic Outcome 2.

2 The financial data for Human Resources Development Canada (HRDC) has been restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into Social Development Canada (SDC) and Human Resources and Skills Development (HRSDC). Financial information related to transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003

3 The total authorities for Gross operating Expenditures have been adjusted between Strategic Outcome 1, 2, 5 and 6 from the 2003-2004 authorities published in the 2004-2005 Part III – Report on Plans and Priorities.

Results Achieved

Provide Canada Pension Plan Retirement Pension Benefits

- 2,954,287 CPP Retirement Pension benefits totaling $15.9 billion.

Provide Old Age Security, Guaranteed Income Supplement Benefits (GIS) and Allowance Benefits

- 4,018,200 OAS benefits totaling $20.7 billion.
- 1,463,093 Guaranteed Income Supplement benefits totaling $5.8 billion.
- 91,674 Allowance benefits totaling $413.6 million.
- Initial efforts to reach and encourage eligible seniors to apply for GIS led to the development of a comprehensive initiative designed to both facilitate and streamline GIS applications.

Reduce reliance on paper proofs for documentation (such as birth certificates), particularly if such information is available from sources such as the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) or the Social Insurance Registry

- A regulatory amendment package was drafted in 2003-2004 to permit SDC to use the Social Insurance Register (SIR) to validate the age and identity of applicants. It will allow SDC to use existing data sources to verify birth evidence for applicants and, once implemented, nearly a million fewer proofs of birth will be required annually, resulting in a more streamlined application process, a reduction of the evidentiary burden on clients and reduced storage costs. The amendment is anticipated to be passed in the fall of 2004.

- A second amendment was drafted in 2003-2004 to permit the use of existing data sources to verify the marital status of applicants when it has already been provided (e.g., data reported to the Canada Customs and Revenue Agency). This measure will also streamline the application process while reducing the evidentiary burden on clients. The amendment is anticipated to be passed in the fall of 2004.

Provide CPP survivors benefits for spouses/partners and the children of a deceased CPP Contributor who meet eligibility requirements

- 1,130,430 CPP Survivor and Death Benefits totaling $3.6 billion.

Enhance partnerships with community-based organizations to help make low-income pensioners and survivors aware of our programs and of the benefits to which they may be entitled

- SDC Outreach worked in partnership with 75 Aboriginal Resource Centres across Canada to increase take up of Income Security benefits by Aboriginal communities in rural and urban centres, thereby enhancing access by Aboriginal communities to Income Security programs and services.

- SDC worked with the Homelessness Secretariat in Human Resources and Skills Development Canada and its partners, targeting food banks and shelters to ensure that potential clients were aware of, and could apply for, federal benefits to which they may be entitled. As a result, 17,000 new married or common-law couples, and 1,200 new survivors aged 60-64, applied for GIS and Allowance for the Survivor benefits; and client service to vulnerable Canadians was improved.

- As part of an ongoing partnership with funeral service-providers, SDC produced and disseminated to all service-providers a new fact sheet entitled "During Your Time of Loss…Information For Survivors." We also developed a "Notification of Death" form for use by funeral directors across Canada to notify SDC of the death of contributors and beneficiaries; met with the Funeral Services Association of Canada to obtain feedback on our services; and maintained contact at the local level with funeral directors across the country. This work improved access to Income Security programs and services by key stakeholders and clients and enhanced client service to Canadians who have recently suffered the loss of a loved one.

Provide social security benefits to people who have lived and worked in both Canada and abroad, and in 2003-2004, negotiate new social security agreements with Estonia, Latvia and Lithuania and assess the possibility of signing agreements with more countries, including Bosnia-Herzegovina, the former Yugoslav Republic of Macedonia, India and Yugoslavia

- In 2003-2004, 65,494 people benefited from International Agreements outside Canada and $306 million in benefits were paid.

- Negotiations towards social security agreements and administrative arrangements were concluded with Estonia, Latvia and Lithuania. In 2004-2005, we will have the three agreements signed and finalize Canada's approval processes to bring the agreements into effect in 2005. This will result in further protection and coverage of pension earnings for workers to and from Canada.

- Research and analysis to prepare for preliminary discussions with social security officials from Bosnia-Herzegovina, the former Yugoslav Republic of Macedonia, India and Yugoslavia were undertaken. These initial negotiations are expected to commence in 2005.

A Success Story: International Social Security Agreements

Through the negotiation and administration of international social security agreements, SDC helps improve the quality of life for thousands of people who have lived or worked in both Canada and another country by helping them to qualify for old age, retirement, disability, and/or survivor benefits from one or both countries. Here is one such example:

On December 1, 2003, the department announced that a Supplementary Agreement on Social Security between Canada and Germany entered into force. The Supplementary Agreement amends the original agreement signed in 1985 which applies to Canada's Old Age Security program, the Canada Pension Plan, and Germany's pension program.

The Supplementary Agreement is significant as it enables Eastern European, German-speaking Jews who were driven from their homelands in the 1930s and early 1940s to receive pensions from Germany, thereby improving the social well-being of thousands of our citizens. To qualify for a German pension under the supplementary agreement, eligible people must apply before December 1, 2005.

Summary of Performance Indicators

Performance Indicators	Objectives	Results
Average number of working days to process Old Age Security applications	28 days	19
Average number of working days to process Canada Pension Plan Retirement applications	28 days	22

Strategic Outcome 2:

A Canada where the social and economic participation of Persons with Disabilities is enhanced

Description

Canadians with disabilities are ready to contribute to and benefit from Canada's prosperity as learners, workers, volunteers, and family members. SDC seeks to enhance the participation of this client group in society and the economy by providing income security through disability pension benefits, targeted disability programming, and knowledge development and effective leadership on disability issues within the department and across the Government of Canada. In addition, we also bring together key partners and stakeholders to help the disability community to improve its capacity to partner with government to achieve shared program and policy goals.

Disability affects millions of Canadians and their families. In 2001, one in eight (3.6 million) Canadians reported that they had participation or activity limitations. Of them, 180,000 were children (3.3% of all children), almost two million were between the ages of 15 and 64 (14.6% of that group), and almost 1.5 million were 65 or older (40.5% of that entire group and a majority of seniors 75 and older). Approximately two million people with disabilities receive help from 2.8 million Canadians who are caregivers to a family member or friend because of a long-term disability or health issue. This trend will become even more pronounced as our population ages: 40% of those currently over the age of 65 years report some level of disability.

Investments in Persons with Disabilities

Canada Pension Plan – Disability Program

- Pension and Children's Benefits and Administration
- Vocational Rehabilitation

Employability Assistance for People with Disabilities / Multilateral Framework for Labour Market Agreements for Persons with Disabilities Initiative

Opportunities Fund for Persons with Disabilities

While many Canadians with disabilities participate in, and contribute to work, learning and community life, others continue to encounter barriers that lead to long-term poverty and social exclusion. For many working-age persons with disabilities, their ability to continue their education, or learn new skills, is vital for their well-being and for their participation and inclusion in Canadian society. New technologies, medical treatments and better access to skills training now mean that some people with disabilities can become part of and remain in the workforce. For some people, this might be the first step back to full employment; others might be able to work only occasionally.

The Government of Canada is committed to enabling Canadians with disabilities to be included as full citizens throughout our society and economy. While many Government of Canada departments and agencies provide services and supports that benefit people with disabilities, their families, and caregivers, Social Development Canada makes a particularly significant contribution. The Government has given us the lead role in disability issues at the federal level, based on our department's responsibility for, and investments in, policy and program activities that encourage the social and economic participation of people with disabilities, knowledge development, and our ongoing partnerships with other levels of government and the disability community. The Government demonstrated this commitment when it funded an integrated package of measures in the 2004 Budget for people with disabilities including an amendment to the CPP legislation that would allow for automatic reinstatement of disability benefits for eligible recipients. As part of the new measures

A Success Story: Vocational Rehabilitation

Administered under the CPP Disability Program, Vocational Rehabilitation helps clients who are interested in returning to work once their medical condition has stabilized. For many clients, this is a positive first step towards a successful reintegration into the workforce. Here is one such story:

A client in Ontario, previously employed as a heavy labourer, suffered severe leg injuries in an accident. The Vocational Rehabilitation program helped him retrain as a technical support specialist for a telephone call centre. He returned to work on a regular basis in a position that suited his physical needs and he no longer receives a CPP disability benefit.

announced in the 2004 Budget, $223 million will be directed to help people with disabilities via the Multilateral Framework for Labour Market Agreements for Persons with Disabilities (which replaced the Employability Assistance for People with Disabilities initiative April 1, 2004), and $26.7 million will be directed to help people with disabilities via the Opportunities Fund (OF). The 2004 Budget also committed $13 million over 5 years to conduct the Participation and Activity Limitation Survey, a major national survey of Canadians with disabilities, as part of the 2006 Census.

In addition to the aforementioned investments, the department has been active in efforts to enhance the social and economic participation of people with disabilities. Over the last year, community and government co-operation and consensus-building in the policy field has been greatly strengthened. The department, under the Voluntary Sector Initiative, sponsored "Connecting People to Policy," a project led by the Council of Canadians with Disabilities and the Canadian Association for Community Living. It brought together federal and provincial government officials with over fifty representatives from disability organizations in two national forums to discuss disability investment priorities. In addition, we continued to develop a disability research program including publishing the results of a ground-breaking survey of prices for disability-related goods and services and commissioning new research projects to examine factors affecting employment and income. The department also began the development of the 2004 Federal Disability Report and conducted a Public Opinion Poll to gauge attitudes towards people with disabilities and awareness of disability issues.

Program, Resources and Results Linkages

In addition to providing earnings replacement in the event of retirement or death of a spouse, SDC also administers disability benefits to contributors (and their children) who have made sufficient contributions to the Canada Pension Plan and whose disability prevents them from working at any job on a regular basis.[28]

Through EAPD, SDC provided funding for provincial programs and services to help working-age adults with disabilities prepare for, find and keep employment. As of April 1, 2004, the EAPD was replaced by the Multilateral Framework for Labour Market Agreements for Persons with Disabilities.

In December 2003, the department took over responsibility for the administration and management of contribution agreements with individuals and organizations through the Opportunities Fund (OF), 80% of which is regionally-delivered through the HRSDC service delivery network.[29] In 2003-2004, through the OF, over 3,900 people with disabilities were assisted in their efforts to prepare for, obtain, or maintain employment or become self-employed. Of these, over 2,500 enhanced their employability and over 1,900 obtained employment or became self-employed.

Other SDC programs, such as the Disability component of the Social Development Partnerships Program, aim to increase the capacity of the disability community to promote the social well-being of people with disabilities. More information on the

28 Further information on the CPP Disability Program can be found at: http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/topics/cpp-gxr.shtml.

29 For additional information on ODI and/or programs, initiatives and services for persons with disabilities, please refer to: http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/individuals/audiences/pd.shtml.

Social Development Partnerships Program can be found under *Strategic Outcome 3: A Canada where vibrant and inclusive communities meet the social development needs of Canadians*.

Programs

Canada Pension Plan (CPP) – Disability	
❖ Basic Disability Pension	CPP Disability is designed to provide basic earnings replacement to CPP contributors who are unable to work at any job because of a severe and prolonged physical or mental disability. Benefits are paid monthly to eligible applicants.
❖ Children's Benefit	CPP Disability provides a monthly benefit for dependent children of a parent who is receiving CPP Disability benefits or for dependent children of a deceased parent who was a CPP contributor.
❖ Vocational Rehabilitation	CPP Disability Vocational Rehabilitation Program is designed to help people who receive CPP Disability benefits return to work.
Office for Disability Issues	
❖ Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD)	EAPD provides funding to provinces for a range of measures to enhance the economic participation of working-age adults with disabilities by helping them prepare for, attain and retain employment in the labour market.
❖ Opportunities Fund (OF)	OF provides contribution funding to individual people with disabilities to assist them in preparing for, obtaining or maintaining employment or becoming self-employed, as well as to organizations or individuals proposing to deliver employment services to eligible people with disabilities.

Resources

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004[1] Planned Spending	Total Authorities	Actual
Gross Operating Expenditures[2]	53.4	51.4	47.8
Non-Statutory Grants and Contributions[3]	215.7	212.9	209.6
CPP Disability Benefits	3,106.5	3,100.6	3,100.6
Total	3,375.6	3,364.9	3,358.0
Full-Time Equivalents	696	662	661

1 The financial data for HRDC has been restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. Financial information related to transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

2 The total authorities for Gross operating Expenditures have been adjusted between Strategic Outcome 1, 2, 5 and 6 from the 2003-2004 authorities published in the 2004-2005 Part III – Report on Plans and Priorities.

3 Total authorities have been restated between Strategic Outcome 2 and 3 from the 2003-2004 authorities published in the 2004-2005 Part III – Report on Plans and Priorities.

Results Achieved

In 2003-2004, we advanced key priorities and commitments related to enhancing the social and economic participation of people with disabilities. The work of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities in developing its fifth report entitled, "Listening to Canadians: A First View of the Future of the Canada Pension Plan Disability Program" reaffirmed our policy and service delivery priorities and helped form the foundation of our government response.[30] Additional momentum was provided in December 2003 when SDC was mandated with the responsibility of bringing together programs for people with disabilities, formerly resident in different branches of the former HRDC, in order to provide a stronger, cohesive policy and program focus.

As a result, the Office for Disability Issues (ODI) took over responsibility for the management and administration of the Opportunities Fund (OF). Under OF, local offices of HRSDC and a national projects team in SDC headquarters administer contribution agreements with individuals and organizations to assist eligible people with disabilities prepare for, obtain and keep employment or self-employment. Since December, a call for proposals process was developed and successfully implemented for OF - National Projects, opening the door for new organizations to access funding. A *Guide for Sponsors* was also developed to assist applicants in preparing their proposals.

Our specific achievements against the commitments identified in the 2003-2004 HRDC Report on Plans and Priorities have been outlined as follows.

Canada Pension Plan Disability

Provide CPP Disability benefit

- SDC provided 378,132 benefits to disabled contributors and their children in 2003-2004, with a total expenditure of $3.1 billion. These benefits can be broken down as follows:
  - 287,787 Disability pensions totaling $2.8 billion
  - 90,345 benefits for Children of Disabled

Introduce a new service delivery model which will identify, among other things, how each client's level of need for support will be determined, how cases will be managed, what expanded services or referrals will be offered, how clients will be assessed for progress and how clients will move out of or graduate from the program

- In 2003-2004, a new return-to-work service delivery model based on a case management approach was developed in consultation with the regions for CPP Disability clients having the potential to return to work. This comprehensive program design sets out the procedures and protocols for delivery of return to work supports tailored to the needs of CPP Disability clients.

30 For additional information on this report, please refer to the following website: http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp05-e.htm

Develop tools to better assess client progress (return-to-work supports) to a larger group of individuals

- Several new tools were developed to ensure the most appropriate clients are identified for return-to-work services and to assess progress. Tools include, for example, a pre-scheduled return to work screening tool, a Vocational Rehabilitation screening tool, and case consultation guidelines and procedures to contact clients and record costs.

Performance indicators will be developed to determine the degree of success

- The management reporting framework has been re-vamped to capture all interventions supporting CPP Disability clients who are returning to work. A set of indicators is being developed.

Conduct an evaluation of the existing vocational rehabilitation program

- In 2003-2004, Phase I of the evaluation of the CPP Disability vocational rehabilitation program was completed. The study indicates that clients who complete Vocational Rehabilitation are more likely to move into employment and off the CPP Disability caseload than those who do not complete the program or who never participated. There was also a modest cost savings per client over a four-year period. Rather than proceeding with a Phase II evaluation, it was decided to defer the evaluation until 2007 and focus the study on the overall return to work service delivery model.

Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD)

Work with provinces to fast-track a comprehensive agreement to remove barriers to participation in work and learning for people with disabilities

- On December 5, 2003, Ministers Responsible for Social Services endorsed the Multilateral Framework for Labour Market Agreements for Persons with Disabilities, a joint Federal/Provincial initiative.[31] The Framework replaces EAPD. The new Framework provides a new opportunity for governments to work together on a more comprehensive approach, under more flexible arrangements, while improving reporting to Canadians on progress made. Priority areas under the new Multilateral Framework include: education and training, employment and participation, employment opportunities, connecting employers and people with disabilities, and building knowledge.

- Approximately 200,000 people with disabilities participated in EAPD-funded programs and services.

---

31 Quebec subscribes to the general principles of the Multilateral Framework, but did not endorse it. However, Quebec has negotiated its own Labour Market Agreement with the Government of Canada. Northwest Territories, Nunavut and the Yukon have confirmed their support for the principles and direction of the Multilateral Framework for Labour Market Agreements for Persons with Disabilities and will participate in the Multilateral Framework in the future if outstanding fiscal issues are resolved.

Working with provincial and territorial partners to develop and implement successor agreements to EAPD

- Under EAPD the total annual federal commitment to provinces was $193 million. Budget 2004 announced increased funding of $30 million annually in 2004-2005 and subsequent fiscal years for new agreements under the Multilateral Framework. This brings the total federal contribution under the Multilateral Framework to $223 million annually.
- Negotiations on bilateral agreements with the provinces under the Multilateral Framework took place during winter 2004. The new agreements took effect April 1, 2004.
- The successor agreements to the EAPD initiative will provide improved accountability to Canadians on the effectiveness of provincial labour market programs for people with disabilities.

Opportunities Fund

Provide Opportunities Fund (OF) programming to people with disabilities

- In 2003-2004, through OF, more than 3,900 people with disabilities were assisted in their efforts to prepare for, obtain, or maintain employment or become self-employed. Of these, more than 2,500 enhanced their employability and more than 1,900 obtained employment or became self-employed.

Develop a call for proposal process for OF national projects, to encourage new and innovative ideas

- The Terms and Conditions for the Opportunities Fund (OF) were renewed until March 31, 2005. The Office for Disability Issues committed to undertake a special review of federal labour market programming for persons with disabilities. This review, which is to include strategies/options for greater federal government coordination and coherence, is to be completed for the fall of 2004.

Undertake work to renew the terms and conditions of the Opportunities Fund within the context of the Framework for a Comprehensive Labour Market Strategy

- Terms and Conditions for OF were renewed allowing for continued flexibility in program delivery, the further development of innovative approaches, and improved accountability for results.

Developing a Stronger and More Coherent Approach to Disability Policy

Prepare a disability action plan to set out more specific objectives and timelines for the federal government's priorities for integrating people with disabilities

- Within SDC, a Directors of Disability Forum (DDF) was established in April 2003 to provide program and policy leadership on disability issues within the department. During 2003-2004, SDC also provided support to the Assistant Deputy Minister's Steering Committee (ADMSC), which provides intergovernmental policy and program leadership on cross-cutting disability issues that are federal priorities to improve the integration of persons with disabilities. A Director General-level ADMSC Subcommittee and interdepartmental working group on the 2004 Federal Disability Agenda were also established.

- The coordination of these many players across departments is essential to identifying the Government of Canada's multiple services for Canadians and to establishing a common understanding of disability among departments that support the inclusion of persons with disabilities. Within SDC, a work plan was developed in September 2003 to bring together departmental programs and services for this client group in a more integrated and coherent manner.

Communicate key findings of the Participation and Activity Limitation Survey (PALS)

- In December 2003, SDC released "Disability in Canada: A 2001 Profile," which outlined the key findings of the Participation and Activity Limitation Survey (PALS). The 2004 Budget committed $13 million over 5 years for the development, implementation and dissemination of 2006 PALS, which will ensure the development of sound and integrated disability policies and programs based on current and comprehensive information made available through this major national survey.

Work with federal/provincial/territorial partners to conduct a disability supports gap analysis and report to gain a better understanding of the strengths and limitations of the Canadian disability supports system

- The final reports of the disability supports gap analysis (covering adults and children) were shared with the Federal/Provincial/Territorial (FPT) Working Group in July 2004. At the request of the co-chairs of the FPT Working Group, options for income and disability supports are being developed with a view to developing a long-term, comprehensive strategy on disability priorities and are expected to be presented to Deputy Ministers and Ministers of Social Services in spring 2005.

Work with other government departments and the voluntary sector to develop and implement federal instruments to assess federal programs to ensure they consistently take the needs and realities of people with disabilities into account and that they are accessible to all Canadians

- We conducted a public opinion survey to gauge attitudes towards people with disabilities and awareness of disability issues. This study marked the first attempt at conducting a comprehensive, national public opinion survey on disability issues in Canada. The knowledge gained will be used to improve disability policy development, programming, and communications, and will be shared with other governments and disability organizations to assist them in their disability policy, planning and communications activities.

Prepare and release the report on definitions of disability

- SDC developed the report, *Defining Disability: A Complex Issue*, which provides an inventory of definitions of disability, objectives, eligibility criteria, and assessment processes for key federal government initiatives (laws, tax measures and programs) that target people with disabilities. This report helps to address the concerns that many Canadians, including Parliamentarians, have expressed about the difficulty of understanding definitions used in various disability programs while also providing a base to improve coherence across programs and policies.

Develop, in collaboration with the Department of Finance, a targeted measure to assist low-income families raising children with severe disabilities

- Budget 2003 announced $50 million per year for a new Child Disability Benefit (CDB) for low- and modest-income families that will provide up to $1,600 annually for a child qualifying for the Disability Tax Credit (DTC). Effective July 2003, the benefit will be paid as a supplement to the Canada Child Tax Benefit (CCTB). This initiative will support an estimated 40,000 families with the additional costs of caring for children with severe disabilities.

Summary of Performance Indicators

Performance Indicators	Objectives	Results
Percentage of all CPP Disability initial application decisions made within 120 calendar days of receipt of completed application	70%	82%
Percentage of all CPP Disability reconsideration decisions made within 120 calendar days of receipt	65%	78%

Strategic Outcome 3:
A Canada where vibrant and inclusive communities meet the social development needs of Canadians

Description

Vibrant Communities
Social Development Partnerships Program
Voluntary Sector Initiative
New Horizons for Seniors
Understanding the Early Years

Social Development Canada recognizes that vibrant and inclusive communities foster the social well-being of their members and are a pillar for social development across Canada. Our work leverages the contributions that Canadians make to their communities, by recognizing and sharing innovative, effective responses to social issues and generating insights from which other local, regional and national groups can learn and apply best practices.

SDC strengthens the capacity of social non-profit and voluntary sector organizations through Social Development Partnerships Program's (SDPP) grants and contributions, Understanding the Early Years (UEY), and the Voluntary Sector Initiative (VSI). SDC also recognizes volunteerism in the social development sector through its management of the Thérèse Casgrain Volunteer Award. More recently, the 2004 federal Budget announced the creation of a new version of the New Horizons for Seniors Program that will be managed by SDC.

Program, Resources and Results Linkages

The Social Development Partnerships Program (SDPP) provides support for initiatives that seek to improve the quality of life and promote the full participation of people with disabilities, children, families, and other vulnerable and excluded populations. SDC works in partnership with social non-profit voluntary sector organizations, social development experts, academics, and our government partners and other stakeholders

to ensure that our investments will have the best possible impacts. The children and families component of the SDPP provides support for early learning and child care and contributes to major federal/provincial/territorial policy initiatives such as the September 2000 Early Childhood Development Agreement and the March 2003 Multilateral Framework on Early Learning and Child Care. This component includes an initiative to strengthen the capacity of national organizations to promote the development of linguistically and culturally relevant early learning and child care for families in official language minority communities. SDC will build on work initiated in 2003-2004 to expand the capacity of non-governmental organizations (NGOs) that represent Francophone minority communities on early childhood development issues by investing $3.8 million over five years in official language minority communities.

Through the disability component of SDPP (SDPP-D), SDC promotes the full participation in learning, work and community life of Canadians with disabilities. In 2003-2004, SDPP-D provided $16.6 million to support the capacity of the disability community to undertake social development initiatives across a range of issues at the national, provincial and local levels across Canada.

In 2000, the federal government and the voluntary sector launched the Voluntary Sector Initiative (VSI). Prior to December 2003, HRDC contributed to the VSI, which was led by Canadian Heritage. Since December, SDC has assumed responsibility and the role of the lead federal department for advancing this initiative. The Government of Canada reaffirmed its commitment to advance this initiative in the 2004 Speech from the Throne and Budget 2004. Total federal funding for the VSI to March 2005 was $94.5 million. In Budget 2004, SDC received a further $3 million in both 2004-2005 and 2005-2006 to continue to advance the VSI. This $6 million commitment will support the government's objectives of further strengthening the sector's capacity to collaborate and innovate.

Understanding the Early Years (UEY) was launched in 1999 as a pilot research initiative providing communities with local data to enable them to make informed decisions about the best policies and most appropriate programs for families with young children. UEY seeks to provide information about the "readiness to learn" of young children and the influence of community factors on children's early development in order to improve the community's capacity to monitor child development and create effective community-based responses. Based on the success of UEY in 12 pilot communities, the Government of Canada announced in the 2004 Budget a commitment of $68 million over seven years to expand UEY to up to 100 communities across Canada.

A Success Story: The Thérèse Casgrain Volunteer Award

The Thérèse Casgrain Volunteer Award was created in 1982 to honour the memory of Thérèse Casgrain (1896-1981), a Canadian who devoted her life to improving the lives of her fellow citizens and encouraged others to do the same. The award is given annually to two Canadians, one man and one woman, and consists of a bronze medal bearing the likeness of Casgrain, a lapel pin, a certificate of honour and $5,000 awarded to the Canadian voluntary organization designated by each recipient.

Thérèse Casgrain Volunteer Awards were presented during National Volunteer Week, April 19 to 23, 2004. Both award recipients have logged countless hours as advocates of those in need. A volunteer for more than 50 years, Margaret Norquay has made an exceptional contribution to continuing education in Canada. She has worked to initiate educational programs for seniors and to encourage schools to add cross-cultural education to their curricula. Roger St-Pierre's dedicated volunteer efforts have resulted in the creation of a highly successful youth outreach program. He is currently spearheading an innovative housing project for low-income seniors.

Announced through Budget 2004 and planned for launch in fall 2004, New Horizons for Seniors will invest $8 million in 2004-2005 and $10 million annually thereafter to support and fund a wide range of community-based projects. These projects commit to reducing loneliness and isolation among the senior population and to ensuring their continued social involvement.

Elsewhere in this Departmental Performance Report we address our commitment to innovative and improved services to Canadians and their community organizations under Strategic Outcome 5: *A Canada where service delivery is focused on citizen needs.*

A Success Story: Understanding the Early Years

This initiative provided research information about the influences of community factors on children's development and enhanced community capacity to use these data to monitor both early childhood development and to create effective community-based responses. The evidence gathered supports decision-making by national, provincial, and community leaders. UEY has demonstrated success in a number of ways. There is widespread support for UEY from all levels of government, experts, school boards and community agencies. The information collected in participating communities is influencing policy and program decisions at the federal, provincial, and community levels, and UEY has generated knowledge we can use to catalyze community action and coalesce the different partners (i.e. federal/provincial and territorial governments, communities and voluntary organizations) into working together to support the needs and development of young children. The direct experience of the UEY communities has an indirect benefit for other communities in that it makes available information that can inform their own planning and analysis processes. In March 2004, the Government of Canada expanded this initiative to include 100 communities over the next seven years.

Programs

The Social Development Partnerships Program (SDPP)	
❖ SDPP – Children and Families	Support for early learning and child care and contributing to major federal/provincial/territorial policy initiatives, such as: ❖ Early Childhood Development Agreement ❖ Multilateral Framework on Early Learning and Child Care ❖ Official language minority communities
❖ SDPP – Disability Component (SDPP-D)	SDPP-D promotes the full participation of Canadians with disabilities in learning, work and community life by providing support for building the capacity of the disability community.
Voluntary Sector Initiative (VSI)	
❖ Various projects	Since December 12, 2003, SDC assumed responsibility and the role of the lead federal department for advancing support of the Government's objectives of further strengthening the sector's capacity to collaborate and innovate.

Understanding the Early Years (UEY)	
❖ 2003-2004: pilot research initiative in 12 Canadian communities	The Understanding the Early Years (UEY) Initiative is intended to provide communities with local data about the "readiness to learn" of young children and the influence of community factors on children's early development in order to improve the community's capacity to monitor child development and create effective community-based responses. Budget 2004 commitments have enabled this initiative to be expanded to 100 communities across Canada.
New Horizons for Seniors	
❖ 2004-2005 Start-up year	Announced in Budget 2004 and planned for launch in fall 2004, New Horizons for Seniors will invest $8 million in 2004-2005 and $10 million annually thereafter to support and fund a wide range of community-based projects to reduce loneliness and isolation among the senior population and to ensure their continued social involvement. SDC officials are currently working on the details of how the program will be implemented.

Resources

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004[1] Planned Spending	Total Authorities	Actual
Gross Operating Expenditures	6.2	6.4	5.6
Non-Statutory Grants and Contributions[2]	24.2	34.3	32.4
Total	30.4	40.7	38.0
Full-Time Equivalents	53	61	61

1 The financial data for HRDC has been restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. Financial information related to transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

2 Total authorities have been restated between Strategic Outcome 2 and 3 from the 2003-2004 authorities published in the 2004-2005 Part III – Report on Plans and Priorities.

Results Achieved

Over the past year, SDC continued to advance priorities under this strategic outcome by effectively investing in community-based organizations through grant and contribution agreements aimed at addressing the social development needs of children and families, and people with disabilities.

Based on the success of the Understanding the Early Years (UEY) pilot project in 12 Canadian communities, the February 2004 Speech from the Throne announced it would extend UEY to even more communities across the country. To support this expansion, the government allocated $68 million over the next seven years, ensuring that this innovative initiative is delivered to up to 100 communities across Canada.

Working with Communities

Enhance dialogue through partnerships with other federal-provincial-territorial government departments, community-based organizations and researchers

- Our dialogues with stakeholders in the social non-profit sector, including our funded organizations, and with our federal and provincial/territorial counterparts strengthen our partnerships with these groups and inform our priorities as we work together to address the social development needs of children and families in Canada. In 2003-2004, these dialogues included:
  - A two-day consultation with researchers and over 20 voluntary organizations in the social non-profit sector to obtain advice on priorities, and issues and trends to inform funding priorities and investments;
  - Bilateral meetings with our federal counterparts to renew relationships with other federal funding programs related to children and families;
  - Bilateral meetings with provincial/territorial counterparts to ensure collaboration and cooperation on key priorities with regard to children, families, and people with disabilities; and
  - A two-day workshop with recipients of contribution funding to build knowledge around the new results-based reporting for contribution projects.
- As part of the Voluntary Sector Initiative "Connecting People to Policy," there was a roundtable discussion in January 2004 between representatives of federal/provincial/territorial governments, academics, and the disability community to explore options for federal and provincial/territorial involvement in disability supports.
- In February 2004, the Office for Disability Issues held a consultation with disability organizations regarding the effectiveness of the 2002 Federal Report on Disability, with the goal of integrating suggestions into the 2004 report.

Develop policies and approaches that can contribute to building strong cities and healthy communities and promote economic and social inclusion through community-owned, integrated solutions

- Through ongoing dialogue with 12 sites participating in the Understanding the Early Years (UEY) pilot, SDC monitored the progress and impact of this initiative within communities and strengthened relationships with UEY community coalitions whose memberships include community organizations, school boards, health professionals, parents, and provincial representatives.
- Through the children and families component of the SDPP, SDD delivered 39 contribution agreements for innovative projects to develop best practices, share knowledge, and develop partnerships and networks in a range of fields, including early learning and child care, child welfare, family support, and community research.
- Initial planning for the expanded Understanding the Early Years initiative, which was announced in the 2004 Speech from the Throne, has incorporated approaches that will enable SDC to engage up to 100 communities in this initiative, helping to promote community-based responses to improve early childhood outcomes.

Support national organizations in the social non-profit sector which work on behalf of children and families in our communities

- Through the children and families component of the SDPP, SDD delivered grants to develop capacity in 13 national non-profit organizations.

Review grants and contributions programs and implement results-based funding

- Several processes are underway within the department to review continued program relevance, effectiveness, and efficient application and administration of their grants and contributions programs.
- In 2003, the terms and conditions of the Social Development Partnerships Program were renewed to provide the program with an enhanced results-based approach to funding that also placed greater emphasis on accountability.
- SDC redesigned its grant funding for the children and families component of the SDPP to include a transparent and competitive results-based grants strategy.

Work with other government departments and the voluntary sector to develop and implement federal instruments to assess federal programs

- As a contributing department to the Voluntary Sector Initiative (VSI) (prior to December 12, 2003), significant interdepartmental support was provided through shared leadership of the Capacity Joint Table, and the Funding Working Group, as well as through our participation in related working groups and other fora.
- As co-chairs of the Capacity Joint Table, we oversaw the completion of a study by the voluntary sector, outlining the impacts of government funding practices on the voluntary sector. Study findings have been shared government-wide and with other funding partners, and will be used to inform future relations with the sector. This work also supported broader VSI efforts to strengthen internal accountability and financial management systems.
- Finally, a data base of case studies on effective practices in financing and resourcing of the Voluntary Sector was created. It will provide federal funding programs with benchmarks and examples of effective funding practices.

Work with our voluntary sector partners to improve government services, increase the effectiveness of government programs, strengthen communities, and increase the capacity of the voluntary sector

- The department also contributed significantly to activities promoting Sectoral Involvement in Departmental Policy Development (SIDPD), a key component of the Voluntary Sector Initiative. SIDPD projects enabled departments to nurture the capacity of key voluntary sector partners to develop sound policy and to enhance the relationship between the sector and the federal government. Ongoing work by Voluntary Sector Affairs Division (VSAD) on SIDPD will focus on analysis of lessons learned and good practices to broaden the impact of these projects.
- The department's leadership and support for 12 existing Understanding the Early Years pilot sites continued throughout 2003-2004. Baseline community reports for six of these sites were released in 2003-2004, helping to strengthen communities through information sharing and the development of action plans that address "readiness to learn" among their young children.

Implement the Codes of Good Practice on Funding and Policy Dialogue

- A comprehensive two-year Action Plan was developed by the former HRDC to implement the *Accord between the Government of Canada and the Voluntary Sector*, and the two codes of good practice. A national network was established to support this implementation and to spread knowledge and understanding of the Accord and Codes across the department. As part of these efforts a new VSI component was added to the training package for departmental employees administering Grants and Contributions. This training will assist in promoting financial and administrative practices that are consistent with the principles outlined in the *Code of Good Practices on Funding*.

Assume federal leadership for the Voluntary Sector Initiative as a result of the December 12, 2003 governmental re-organization

- The integration of the Voluntary Sector Initiative from Canadian Heritage was accomplished.

As a result of the December 12, 2003 Government reorganization, lead the development of policy priorities for consideration by Ministers and Agencies

- SDC successfully led efforts that resulted in securing commitments in the 2004 Speech from the Throne and in Budget 2004 for community-based support, namely: New Horizons for Seniors and Understanding the Early Years.

Official Language Minority Communities (OLMC)

Invest $3.8 million over five years to expand the capacity of non-governmental organizations to represent Francophone minority communities on early childhood development issues

- With 2003-2004 as its startup year, SDC designed and received Treasury Board approval to deliver the NGO capacity building initiative for early childhood development under the children and families component of SDPP, and provided $343,000 in contributions.

- A major contribution agreement was delivered to the Commission nationale des parents francophones (CNPF) to strengthen the capacity of the organization and its regional networks to promote the development of culturally and linguistically relevant early learning and child care for families in Francophone minority communities.

Invest $10.8 million over five years to conduct research on linguistic and culturally sensitive child care for official language minority communities. HRDC would provide funding to open or support Francophone child care centres at five sites in official language minority communities across the country

- The March 2003 Action Plan for Official Languages commits to investing $10.8 million over five years to conduct research to obtain evidence on the benefits of enriched child care services in French for the linguistic and cultural development of pre-school Francophone children in five official language minority communities across the country.
- SDC received Treasury Board approval to deliver this project in February 2004; consequently, funding for fiscal year 2003-2004 had to be reprofiled to the subsequent four fiscal years.
- The terms of reference and the membership for two committees to advise on research design and implementation have been established and a literature review has been undertaken in order to help develop the research protocol.
- Because of the delayed start-up for this project, the Requests for Proposal to select a firm to conduct the research and to select the five OLMCs to participate in the project have been postponed until 2004-2005.

Strategic Outcome 4:

A Canada where the capacities of individuals, children, families, and communities are strengthened in order to promote social inclusion, participation and well-being

Description

The well-being of children is a determinant of the present quality of life in Canada and our future productivity. There is a strong consensus that income support for low-income families, combined with service supports for all parents, are important to achieving social well-being for all children.

Because the early years establish the foundation for competence and coping skills that will affect learning, behaviour and health in later life, the federal, provincial, and territorial governments have recognized support for early childhood development, with a particular focus on early learning and child care, as a key priority.

Investments in Children and Families

National Child Benefit Initiative

Early Childhood Development Agreement

Multilateral Framework for Early Learning and Child Care

Child Disability Benefit

Participating governments have agreed to particular policy objectives and to the kinds of contributions that those governments would make to realize the objectives of each initiative. Social Development Canada is responsible for federal leadership on all three initiatives and is actively involved in facilitating learning and reporting on results under each initiative.

A Success Story: The National Child Benefit and Canada Child Tax Benefit

Joanne is a 32-year-old single mother of two with an annual salary of $24,000. On that income alone she is unable to support herself and her children Katie, 5, and Alex, 3. After covering basic expenses like rent, food and clothing, there is little left over in Joanne's regular pay cheque to pay for child care.

Through the combined National Child Benefit and Canada Child Tax Benefit income supplements, Joanne receives additional monthly support to help cover the family's basic needs. This includes the cost of child care at a centre which is further subsidized through the National Child Benefit reinvestments program. At the end of the day, there's even enough to provide for a few of life's little extras, like sports and other activities for her children.

Program, Resources and Results Linkages

The Government of Canada continues to make supporting children and their families a priority. It works with the governments of the provinces and territories on four major initiatives:

- National Child Benefit (NCB);
- Early Childhood Development (ECD) Agreement;
- Multilateral Framework on Early Learning and Child Care; and
- Child Disability Benefit.

The NCB provides income support for low-income families with children through a national platform of income-tested child benefits delivered as part of the federal Canada Child Tax Benefit (CCTB). It has replaced the child benefits historically delivered through provincial and territorial welfare systems. The NCB initiative ensures that enhanced benefits and services continue when low-income parents move from social assistance to paid employment. As a result of the NCB in 2000, 55,000 children in 22,900 families were not living in low income, a 5.1 percent reduction in the number of low-income families.

The ECD Agreement is committed to improving and expanding early childhood development supports for young children (prenatal to age 6) and their parents. The Government of Canada transferred $500 million per year, via the Canada Social Transfer, to provincial and territorial governments to improve and expand programs and services in four key areas: promoting healthy pregnancy; birth and infancy; improving parenting and family supports; strengthening early childhood development, learning and care; and strengthening community supports.[32]

The Multilateral Framework on Early Learning and Child Care promotes early childhood development and supports the participation of parents in employment or training by improving access to affordable, quality early learning and child care programs and services. In 2003, the Government of Canada committed to providing $1.05 billion over five years, including an additional $150 million committed to in the 2004 Budget.

---

32 While the Government of Québec supports the general principles of the ECD Agreement, it did not participate in developing this initiative because it intends to preserve its sole responsibility on social matters. However, Québec receives its share of federal funding and the Government of Québec is making major investments toward programs and services for families and children.

through the Canada Social Transfer to support provincial and territorial government investments in early learning and child care. The programs and services funded through this initiative will primarily provide direct care and early learning for children in settings such as child care centres, family child care homes, preschools and nursery schools. To complement funds transferred to provinces and territories through the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care, Social Development Canada took a policy leadership role to secure funding in the amount of $45 million, over five years, for early learning and child care supports for young Aboriginal children.

The Government of Canada recognizes the special needs of low- and modest-income families with a severely disabled child. This is why the government provides a Child Disability Benefit (CDB) to low- and modest-income families. SDC participated in the development of the CDB and is involved in the ongoing implementation of the initiative.

SDC has other program responsibilities which impact on Canadian families and children. For example, last year SDC provided CPP benefits to 86,450 children of deceased contributors to the CPP Account. In addition to CPP Benefits for people with disabilities (described in Strategic Outcome 2), payments were made to 91,000 children of these beneficiaries. Our commitment to innovative and improved services to these children and families is also addressed under Strategic Outcome 5: *A Canada where service delivery is focused on citizen needs*.

Social Development Canada also plays a key role, on behalf of the Government of Canada, in the development and exchange of knowledge, information, and best practices related to children and their families. For example, the Government of Canada, in conjunction with the Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD), and the governments of Prince Edward Island, British Columbia, Manitoba, and Saskatchewan are participating in the OECD Thematic Review of Early Childhood Education and Care Policy in Canada. This review is examining current early childhood education and care provisions in Canada. It is anticipated that a report will be released in fall 2004 that will provide an overview of early childhood education and care in Canada, identify key issues and outline a series of conclusions and policy recommendations. The conclusions and recommendations will be an important input to federal-provincial-territorial discussions regarding early learning and child care. Through the Prime Minister's Awards for Excellence in Early Childhood Education, Social Development Canada, in partnership with Industry Canada and Health Canada, is helping to promote excellence by honoring outstanding and innovative early childhood educators who excel at fostering the early development and socialization of the children in their care.

Programs

National Child Benefit (NCB)
The NCB initiative is a partnership among the federal, provincial and territorial governments and First Nations that aims to help prevent and reduce the depth of child poverty, support parents as they move into the labour market, and reduce overlap and duplication of government programs. SDC contributes by providing supplemental income support for low-income families and children through a national platform of income-tested benefits delivered as part of the federal Canada Child Tax Benefit (CCTB).
Early Childhood Development (ECD) Agreement
The ECD Agreement is a partnership between the federal, provincial and territorial governments that is committed to improving and expanding early childhood development supports for younger children (prenatal to age 6) and their parents. Beginning in April 2001, the Government of Canada committed to transferring $2.2 billion over five years to provincial and territorial governments to support investments in early childhood development programs and services.
Multilateral Framework on Early Learning and Child Care
The Multilateral Framework on Early Learning and Child Care promotes early childhood development and supports the participation of parents in employment or training by improving access to affordable, quality early learning and child care programs and services.
Child Disability Benefit
Canada Pension Plan (CPP) Disability provides a monthly benefit for dependent children of a parent who is receiving CPP Disability benefits. (Refer to Strategic Outcome 2 for further information on CPP Disability benefits).

Resources[2]

	Restated 2003-2004[1]		
Gross Spending (millions of dollars)	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Gross Operating Expenditures	2.5	2.5	1.4
Full-Time Equivalents	10	10	10

1 The financial data for HRDC has been restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. Financial information related to transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

2 SDC's operating costs for this outcome are minimal. The National Child Benefit initiative is delivered by the Canada Customs and Revenue Agency and the Government of Canada mainly supports the Early Childhood Development Agreement and the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care objectives via the Canada Social Transfer to provinces and territories.

Results Achieved

National Child Benefit

Monitor progress on the three objectives of the National Child Benefit (NCB) (1. prevent and reduce the depth of child poverty; 2. support parents as they move into the labour market; and 3. reduce duplication and overlap of government programs) through the development and publication of the fourth NCB Progress Report (May 2003); and play a key role in future public reporting on the NCB with the release of the fifth NCB Progress Report (expected in fall 2004).[33]

- The "National Child Benefit Progress Report, 2002" was released in July, 2003. This included federal/provincial/territorial (F/P/T) information on investments and reinvestments as well as an assessment of the impact of the NCB initiative.
- With respect to the three objectives of the NCB initiative, the Progress Report indicated:
  - As a result of the NCB in 2000, an estimated 22,900 families with 55,000 children were not living in low income, representing a 5.1 percent reduction in the number of low-income families. These families with children saw their average disposable income increase by almost $1,800 or 7.5 percent as a direct result of the NCB;
  - In 1997, prior to the introduction of the NCB, disposable incomes of single-parent families with two children declined by more than 8 percent when they left social assistance for full-time minimum wage employment. By 2001, their disposable incomes were 2 percent higher after leaving social assistance – an overall improvement of more than 10 percentage points. The NCB was responsible for 72 percent of that improvement;
  - There is evidence that the reduction in the welfare wall brought about by the NCB was associated with a decline in the social assistance caseloads among families with children and a decline in the length of time single-parent families spend on social assistance; and
  - Simplified administration of child benefits allowed many jurisdictions to combine the NCB Supplement with provincial/territorial child benefits into a single payment.
- The January 2003 Budget announced an investment plan for the NCB which will add $965 million annually to the NCB Supplement by 2007. This includes an increase of $150 per child in July 2003. Additional investments of $185 per child will be implemented in 2005 and again in 2006 for low-income families with children.

---

33 This report will be available electronically at http://www.nationalchildbenefit.ca.

Early Childhood Development

On-going implementation of the commitments outlined in the Early Childhood Development Agreement

- In 2003-2004, $500 million was transferred to provinces and territories via the Canadian Health and Social Transfer (CHST) for investment in any or all of the four key areas for action: promoting healthy pregnancy; birth and infancy; improving parenting and family supports; strengthening early childhood development, learning and care; and strengthening community supports.
- Each participating province and territory reports annually on their early childhood development activities and expenditures. These reports are showing that the Government of Canada transfer is resulting in important early childhood development programs throughout the country such as initiatives to address fetal alcohol spectrum disorder, early literacy and child care. Participating governments also reported in 2003-2004 on a series of common indicators of young children's well-being.
- Information on where provinces and territories are investing the federal funding as well as further details on their early childhood development programs and services can be found in the respective provincial/territorial reports, available on their respective websites. Work is underway to develop a F/P/T portal on Early Childhood Development (ECD) and Multilateral Framework on Early Learning and Child Care (ELCC), which will include links to provincial/territorial reports, thereby facilitating access to this information regarding investments.
- As co-chair of the F/P/T ECD Working Group, which has responsibility for implementing the ECD Agreement and the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care, Social Development Canada continued to play the lead role on behalf of the Government of Canada in working with provinces and territories to implement the ECD Agreement. This included monitoring provincial/territorial expenditures and reporting under the Agreement.
- As co-chair of the F/P/T Committee on ECD Knowledge, Information and Effective Practices which reports to the F/P/T ECD Working Group, Social Development Canada worked with provinces/territories to improve reporting under the Agreement by working to address data gaps on young children and sharing information on best practices, research, knowledge development and evaluation related to early childhood development.

Release of the annual report by the Government of Canada (Social Development Canada in partnership with Health Canada and Indian and Northern Affairs Canada) on the 2002-2003 early childhood development activities and expenditures in the fall of 2003

- The "Early Childhood Development Activities and Expenditures: Government of Canada Report 2002-2003" was released on December 5, 2003. This report details Government of Canada expenditures on early childhood development based on a framework for reporting established by federal/provincial/territorial governments.[34]

---

34 This report is available electronically at http://www.socialunion.ca/ecd_e.html.

- "The Well-Being of Canada's Young Children: Government of Canada Report 2003" was released on December 5, 2003. This report provides an overview of young children in Canada, including a common set of indicators of young children's well-being agreed to by federal/provincial/territorial governments.[35]

Multilateral Framework on Early Learning and Child Care

Implementation of the commitments outlined in the March 2003 Multilateral Framework on Early Learning and Child Care (ELCC), the release of the baseline report by the Government of Canada (Social Development Canada) on early learning and child care activities and expenditures in the fall 2003

- In 2003-2004, $25 million was transferred to provinces and territories via the Canada Health and Social Transfer for investment in provincially/territorially regulated early learning and child care programs for children under six.

- Under the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care all participating governments agreed to provide baseline reports on their early learning and child care activities and expenditures based on a shared framework for reporting. These reports are available on the respective provincial/territorial websites. Work is underway to develop an F/P/T portal on ECD and ELCC, which will include links to provincial/territorial reports, thereby facilitating access to this information regarding investments.

- The Government of Canada report "Early Learning and Child Care Activities and Expenditures: Baseline Report 2002-2003" was released on December 5, 2003 as part of the report on early childhood development activities and expenditures.[36]

As the new department of Social Development Canada, lead policy development efforts for consideration by the Ministers and Agencies in the context of the Speech from the Throne and Budget 2004, and with respect to Territorial and Provincial partners

- The March 23, 2004 federal Budget announced a $150 million increase in funding under the Framework, bringing the total federal contribution to $1.05 billion over five years. This increase in funding will begin to flow in 2004-2005.

- To complement funds transferred to provinces and territories through the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care, Social Development Canada took a policy leadership role to secure funding in the amount of $45 million, over five years, for early learning and child care supports for young Aboriginal children.

- As co-chair of the F/P/T ECD Working Group, which has responsibility for implementing the ECD Agreement and the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care, Social Development Canada continued to play the lead role on behalf of the Government of Canada in working with provinces and territories to implement the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care. This included monitoring provincial/territorial expenditures and reporting under the Multilateral Framework and working with provinces/territories to address issues related to data quality.

---

35 This report is available electronically at http://www.socialunion.ca/ecd_e.html.

36 This report is available electronically at http://www.socialunion.ca/elcc_e.htm.

- As co-chair of an evaluation subcommittee of the Federal/Provincial/Territorial Early Childhood Development Working Group, SDC in conjunction with seven provinces began development of a joint evaluation framework on early learning and child care programs and services, as per the commitment outlined in the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care.

Knowledge Development and Sharing of Best Practices

Promotion/development of knowledge and information and sharing of best practices related to children and families

- As co-chair of the F/P/T Committee on ECD Knowledge, Information and Effective Practices, which reports to the F/P/T ECD Working Group, Social Development Canada worked with provinces/territories to improve reporting under the Agreement by working to address data gaps on young children and sharing information on best practices, research, knowledge development and evaluation related to early childhood development.

- Social Development Canada, in conjunction with the Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD), and the governments of Prince Edward Island, British Columbia, Manitoba and Saskatchewan is participating in the OECD Thematic Review of Early Childhood Education and Care Policy in Canada. This review is examining current early childhood education and care provisions in Canada. It is anticipated that a report will be released in fall 2004 and will provide an overview of early childhood education and care in Canada, identify key issues and outline a series of conclusions and policy recommendations. The conclusions and recommendations will be an important input to federal/provincial/territorial discussions regarding early learning and child care.

Promotion of Excellence in Early Childhood Education

- Social Development Canada, in partnership with Industry Canada and Health Canada, administered the Prime Minister's Award for Excellence in Early Childhood Education. This award honours outstanding and innovative early childhood educators who excel at fostering the early development and socialization of the children in their care.

Child Disability Benefit - Ongoing implementation of the Child Disability Benefit

- The Child Disability Benefit (CDB) is estimated to benefit 40,000 families, providing $50 million annually in financial support for disabled children. The CDB is delivered by the Canada Customs and Revenue Agency. SDC participated in the development of the CDB and worked with provinces and territories to ensure that families receiving income support from the province or territory realized the full benefit of the CDB.

Strategic Outcome 5:

A Canada where service delivery is focused on citizen needs

Description

More than 4.6 million Canadians deal with Social Development Canada (SDC) each year for direct programs and services. Canadians, businesses and voluntary sector organizations want consistent, high-quality service from governments. They want governments to make it easier and more convenient to obtain services and they want those services to be operated in ways that control costs and ensure the right client receives the right service or benefit at the right time and for the intended purpose.

Service Innovation

Modernizing Service for Canadians Initiative

Enterprise-Wide Service Delivery

SDC is now deeply engaged in a fundamental transformation of our operations. Modernizing Service for Canadians (MSC) is a multi-year initiative aimed at transforming how SDC and Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC), and potentially other partners, connect with Canadians in the delivery of services.

MSC builds on the Government of Canada's service vision for Canadians of a seamless and integrated multi-channel service delivery. The goal of that vision is, "To transform service to Canadians by focusing on what citizens need in a way that supports their full participation in the workplace and community." It has two important objectives:

- to create an integrated citizen-centered service focus that effectively meets the comprehensive social and labour market needs of Canadians; and
- to improve efficiency, while minimizing the cost and administrative overhead associated with serving Canadians.

The "one-stop shop" concept creates a new face of government and a transformation in how government provides services and benefits to Canadians.

The Government of the Future - Service from Birth

Chloe's Story

Chloe's Mom found easy access to maternity and paternity benefits through the Internet. As the Government of Canada already had access to her employment records, the application process was quick and easy. The day Chloe was born, the hospital assisted her Dad in applying for her Social Insurance Number and registering her birth. Days later, the SIN and Service Pass arrived through the mail, giving Chloe access to government benefits and services throughout her life. Chloe's Mom then applied for a Canada Education Savings Grant through the Internet, paving the way for a good education for her daughter. The Government of Canada has helped other members of Chloe's family: when her grandmother died, the funeral director sent all the pertinent information to the government on her Grandfather's behalf. He received a Survivor's benefit as well as the Death benefit to help with funeral expenses.

Program, Resources and Results Linkages

Service Delivery Network

Responsibility for the Service Delivery Network (SDN) was split between SDC and HRSDC on December 12, 2003, with HRSDC being given the responsibility for in-person services in the regions. The intent of the SDN is to have a broad reach to key client segments through an extensive network that goes beyond service channels and into building community capacity via grants and contributions—the latter being a unique relationship-based aspect of the SDN. It supports both ad-hoc and long-term service relationships with clients. Additionally, grants and contributions programs, as an adjunct to the SDN, support the voluntary sector, children, families, seniors, and people with disabilities to achieve social outcomes. The SDN supports the delivery of benefits and services for both new departments.

Programs/Service Channels

- 11 ISP Mail Processing Centres
- 23 Call Centres
- Internet Services

Modernizing Service for Canadians addresses the evolving and changing service needs and expectations of Canadians, businesses, and communities. It envisions a future where government service is seamless and integrated, easy to access, simple to use, and efficient. It provides a citizen-centered blueprint for transforming how government interacts with individuals, providing better support and delivering accountability, integrity, and savings for the government. It extends beyond the delivery of service to Canadians with the intent to improve the quality of life in Canada, and trust and confidence in government.

Citizens will receive assistance in a seamless and integrated manner, irrespective of who owns the information or service, and the assistance provided will be based on a better understanding of their needs and personal circumstances. For businesses, the vision will enable significant productivity improvements by collecting payroll and earnings information and data automatically from the business systems already in use by them, reducing the need to reprocess data and information for submission to government programs.

Guided by the MSC initiative, our Service Delivery Network will move toward:

- streamlined and consolidated processes;
- enterprise-wide management (e.g., Call Centre harmonization);
- increased use of technology; and
- horizontal (Government of Canada) and vertical (provincial/territorial/municipal) integration.

There are several Service Delivery priorities and opportunities:

- to develop service offerings and programs that are coherent and integrated across jurisdictions for families and children, seniors, and persons with disabilities;
- to develop enhanced collaborative partnerships and community-based activities across jurisdictions;
- to develop service agreements and accountability accords between Social Development Canada and Human Resources and Skills Development Canada that will ensure continued service excellence for Canadians via shared delivery mechanisms; and
- to invest in service delivery improvements that respond proactively to changing client needs and expectations.

Resources[1]

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004[2] Planned Spending	Total Authorities	Actual
Gross Operating Expenditures[3]	34.7	143.8	125.5
Full-Time Equivalents	650	1,133	1,072

1 The above figures exclude actual expenditures of 502 FTEs and $26.9 million related to ISP telephone services which serve to support this strategic outcome, in addition to Strategic Outcomes 1 and 2. These resources are linked to statutory benefits (CPP and OAS) and are included under Strategic Outcome 1.

2 The financial data for HRDC has been restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. Financial information related to transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

3 The total authorities for Gross operating Expenditures have been adjusted between Strategic Outcome 1, 2, 5 and 6 from the 2003-2004 authorities published in the 2004-2005 Part III – Report on Plans and Priorities.

Results Achieved

Simplification of the process to apply for CPP and OAS pensions benefits

- The Canada Pension Plan (CPP) Retirement and Old Age Security (OAS) application forms and information sheets were considerably simplified, reducing the total number of pages from 28 to 11. Content was simplified and forms redesigned to allow for increased spacing and larger font size to meet seniors' needs. The simplified forms were developed in a fill and print 'smart' format and are available on the Internet. These forms must be printed, signed and mailed with required documents.
- Citizens are now able to submit a CPP Retirement pension application on-line.[37] Clients follow an easy step-by-step process to apply. To complete the application, clients print, sign and mail a signature page with documentation. These are the first steps towards achieving the goal of complete on-line applications.

37 Clients can link to the CPP Retirement Pension on-line application and other CPP-related services on SDC's E-Services page: http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/nav/left_nav/es.shtml.

- The ground work to simplify and streamline application processes includes reducing the evidence that clients need to provide when applying for benefits. A regulatory package was developed that provides the Minister with the authority to validate the age, identity and marital status of applicants through information-sharing with Employment Insurance's Social Insurance Registry (SIR). Work is underway now to explore the feasibility of using the SIR to validate information. Negotiations have begun with the Employment Insurance Commission to tap into provincial/territorial Vital Statistics holdings. As a result, applicants will be required to provide fewer documents to establish their eligibility for benefits.

Continue to work with the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) to reach seniors who might be eligible for the Guaranteed Income Supplement (GIS) and encourage them to apply:

- ***Further streamline and automate application process;***
- ***Send targeted mail outs to low- income seniors who have not applied for the GIS. It is expected that 60,000 will be contacted; and***
- ***A simplified GIS application form was used in the 2003-2004 GIS renewal process for seniors who do not file tax returns.***

- We have simplified the Guaranteed Income Supplement application process by creating "pre-filled" applications for potential clients based on the information we have in our records. In 2003-2004, we contacted 85,000 pensioners potentially eligible for the GIS and gained 51,000 new GIS clients.

- We also completed the electronic link between our department and the CCRA, which has made the GIS application process much easier and quicker for the majority of Canada's low-income pensioners. In April 2003 this new simplified GIS Renewal application form was mailed to 323,000 pensioners to renew their GIS for the payment period of July 2003 to June 2004 and 94% of the pensioners returned their form in time to be automatically renewed in July 2004.

- Our department partnered with CCRA to reach potential Allowance for the Survivor (ALWS) clients. Using tax information, CCRA identified about 20,000 low-income, 60- to- 64–year-old widows and widowers across the country. In March 2004, the CCRA mailed a letter informing these same individuals that they may be eligible to receive the ALWS. Approximately 10,000 responded and requested an application form. As of May 2004, 1,200 of the respondents were put in pay for the ALWS.

- Almost 100,000 Guaranteed Income Supplement (GIS) pre-filled applications were mailed during the 2003-2004 fiscal year to OAS pensioners, and this has resulted in 64,000 new GIS clients. Also completed was the file transfer protocol (FTP) link between Social Development Canada and the CCRA which will serve as the foundation for a largely seamless and paperless GIS process for the majority of Canada's most disadvantaged low-income pensioners.

Support the notion of the Service Improvement Initiative (SII) target (10% improvement in client satisfaction) by 2005

- ***Establish service improvement planning and standards as part of the corporate performance management system***

- Work on the Service Improvement Initiative has been incorporated into the development of an overall Service Vision and Strategy for SDC.
- New on-line policies (privacy statements, linking policies, and accessibility standards) have been developed and adapted by the Treasury Board Secretariat (TBS) as a model for Government of Canada transformation. The accessibility standards that have developed exceed TBS standards.
- A client segmentation framework has been established, including identification of priority client segments.
- Work has been carried out with broader disability subject matter experts across SDC to leverage service offering frameworks and develop a first draft of a horizontal disability service offering.

Develop our client feedback mechanism:

- ***Create a redress process to track, report on and respond to all complaints and feedback consistently and quickly, and***
- ***Involve clients in the development of program policy and services in 2003-2004: survivors, people with disabilities, and seniors***

- A knowledge library of citizen service needs has been developed, including summary reports and presentations on citizen research conducted to date.
- Research was undertaken to support the development of a best practices paper and "next steps" toward implementation of client feedback mechanisms for Employment Insurance, Canada Student Loans, and Income Security Programs. Work on client feedback mechanisms has subsequently been incorporated into the development of an overall Service Vision and Strategy for SDC and HRSDC.
- A comprehensive list of Service Principles has been developed, based on citizen research.

Client Service Charter

Implement the Client Service Charter

- The Client Service Charter reflects the intent of SDC/HRSDC to deliver quality service and describes the service that clients can expect to receive. Based on drivers of client satisfaction, it provides a framework that will be supported by service standards and key performance indicators. Work toward implementation of the Charter has been incorporated into the development of a broader Service Vision and Strategy for SDC/HRSDC.

Protecting the Privacy of Canadians

Phase implementation of the Privacy Management Framework

- A federal/provincial/territorial framework has been developed to implement a common, consistent approach to working with the provinces and territories in order to create the linkages between vital event data and the Social Insurance Register that will enable service integration. A closer partnership with the provinces is a key element to the broader government policy of integrated service offerings and the service transformation being undertaken by our department. We have engaged all provincial/territorial vital statistics authorities in discussions and in 2004-2005, the focus will be on concurrent registration of births and SINs, and access to death information.

Develop the departmental privacy statement and educational package for staff

- Subsequent to the creation of the new department on December 12, 2003, implemented amendments to the Proof of Identity Program, policies and practices for determining identity and status in Canada.

Enhance the integrity of client information by focusing on improving the management of the Social Insurance Number (SIN) system and update the SIR's list of SINs that have not been used in five years. These SINs will be deactivated and an intervention will occur if they are used to access SIN-based programs or with the Canada Customs and Revenue Agency

- Implemented regular updates of the Social Insurance Register for deactivation of SINs not used in the last five years.

Complete a baseline study for the completeness and accuracy of the Social Insurance Register (SIR), set goals, and then establish a comprehensive and integrated plan of action to achieve those goals

- Evaluation of completeness, accuracy and reliability of the SIR has been completed and results are being used to guide future integrity work on the SIR.

Improve the means to check the validity of identity and citizenship documents with the issuing authority. This will include initiating a pilot project with the British Columbia Vital Statistics Agency to verify SIN application information with birth records for people born in BC. We will also engage in discussions with Quebec and Ontario to commence similar projects

- A draft Memorandum of Understanding (MOU) has been negotiated with the British Columbia Vital Statistics Agency and discussions are ongoing with Ontario. As part of the Service Delivery MOU between the Canadian and Ontario governments, we are aiming for implementation of SIN-at-birth in 2004-2005.

Improve the management and control of the 900-series SIN program (SINs that are issued to temporary residents in Canada and begin with the number "9") and conduct an awareness campaign targeted at specific groups in the general public. Under a proposed regulatory change, all new 900-series cards will be issued with an expiry date that is linked to the length of time that a person is authorized by Citizenship and Immigration Canada to stay in the country. All current holders of 900-series SINs will

be given a one-year period to provide acceptable proof of identification (and need) in order to obtain a new card with an expiry date. At the start of 2004-2005, all existing 900-series cards that have not been renewed will be deactivated.

- Implemented new policy on administration of the 900 series SIN and deactivation of non-renewed 900 series SIN cards for temporary residents.

- A draft Memorandum of Understanding (MOU) has been negotiated with Citizenship and Immigration (CIC) for citizenship data. CIC is undergoing a systems re-design that is expected to be completed in 2006; a decision was taken by CIC that no new systems development would be initiated in the interim. Thus, electronic access to citizenship data cannot be implemented until 2006 at the earliest. We continue to explore options to facilitate earlier connections.

- A communications plan has been developed and is being used on an as-needed basis. In 2003-2004, the plan targeted 900-series SIN holders to ensure the appropriate messages reached the targeted population prior to the changes on expiry dates that came into force on April 3, 2004.

Continue to review proof of identity requirements for SIN applicants as well as examine the SIN application taking process itself through an interdepartmental working group that will provide a report and recommendations by the end of September 2003

- Dialogue is ongoing with the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT), CIC and the provinces to draft an identity policy that will ensure a common approach by all jurisdictions in identity management and determination of status in Canada.

Enterprise-Wide Management

Since December 12, 2003, Social Development Canada has built on efforts to create our enterprise-wide approach to the management of:

- ***Harmonizing EI, ISP, and Canada Student Loans Program (CSLP) Call Centre operations; and***

- ***Developing an enterprise-wide approach to benefits integrity, including continued work on the SIN/SIR action plan.***

- Developed a framework for national management of Call Centres and harmonization of 23 Call Centres for Employment Insurance, Income Security Programs, and Canada Student Loans.

- Developed an enterprise-wide approach for Identity Policy and Integrity and the development of an action plan to improve SIN Integrity.

Summary of Performance Indicators

Performance Indicators	Objectives	Results
Percentage of callers answered by an Income Security Programs Service Delivery Agent within three minutes	95%	99%
Call Centre Insurance Service Delivery Representative access within three minutes[38 39]	95%	79%
Availability of SDC's automated service channels to Canadians[40]	94%	95.6%
Timely production of payment files in support of all SDC payments to Canadians[41]	95%	99.4%

Strategic Outcome 6:
Effective corporate services

Description

Social Development Canada (SDC) corporate services support the achievement of all departmental strategic outcomes, including meeting the expectations of Canadians and Parliament, especially with respect to the stewardship and management of public funds and resources.

Some corporate services such as policy, public affairs and ministerial services, and governance and management activities specifically support and shape SDC operations and strategic directions. Other corporate services such as Human Resources, Financial and Administrative Services, Legal Services and Corporate Systems, though housed in Social Development Canada support both Social Development Canada and Human Resources and Skills Development Canada.

This "shared-services" approach is intended to provide consistent, high quality service to both departments while minimizing the proliferation of corporate service infrastructures and costs associated with having each department provide such services separately. It encompasses the following elements: national, enterprise-wide organizations that include regions and headquarters; consolidation of resources and services to support the two departments of SDC and HRSDC and funding sources; re-engineering activities in all Corporate Service Branches to achieve efficiencies; and participation and alignment with overall Government of Canada direction on corporate administrative shared services.

It should be noted that the shared corporate services client base is similar to that of the former HRDC, but with the added challenges of now providing these services across different departments whose operational platforms are managed both nationally and regionally.

---

38 Although none of the regions met the objective of 95%, eight of ten regions have shown improvement compared to the same period last year. The national result has increased considerably compared to the previous year (79.0% vs. 71.5%). This improvement is the result of a number of initiatives taken to improve service levels at Insurance Call Centres, including promotion of self-service options, service enhancements to automated information and reporting services and improvements to the telephony infrastructure. SDC continues to work towards the objective of 95%.

39 Service provided on behalf of HRSDC for Employment Insurance clients.

40 Services are administered by the department's shared corporate services for both SDC and HRSDC.

41 Services are administered by the department's shared corporate services for both SDC and HRSDC.

Program, Resources and Results Linkages

Social Development Canada: Core Corporate Services

Strategic Direction Branch provides strategic policy frameworks and options to address specific policy challenges related to the understanding, achieving, and sustaining of social well-being in Canada. It focuses on broad- and medium-term policy work; strengthens social policy integration and collaboration across a wide range of domestic and international policy, program and service initiatives; and is also active in working to ensure high standards of evidence quality in knowledge are created in SDC and that this knowledge is transferred to governments, partners, organizations, communities and citizens in order to improve social well-being outcomes, services and products at all levels. The branch is also responsible for the department's corporate planning and accountability processes.

Public and Ministerial Affairs Branch is the focal point for the flow of quality of advice, information and communication between the Minister, Minister of State, Deputy Minister and the department. It is also responsible for providing information to the millions of Canadians SDC serves through its programs, as well as to Canadians in general, to ensure they are aware of our broad range of programs and services.

A Success Story: Inter-country Adoption

As the Federal Central Authority for the Government of Canada in accordance with the Hague Convention on Protection of Children and Cooperation in Respect of Inter-country Adoption, SDC supports *the successful adoptions of children from* other countries into Canadian families.

Through SDC's International Adoption Services, SDC provides a range of support to the provinces and territories. Services include: facilitating issue resolution on issues such as child trafficking; jurisdictional issues of provinces/territories and/or other countries; data gathering and research on both legislative developments in other countries and trends in inter-country adoptions in Canada; and, facilitating communications and strong working relationships among adoption officials in Canada at the federal, provincial, and territorial levels.

In 2003-04, SDC took a leadership role in providing information on countries where concern existed about unethical adoption practices: Guatemala, Romania, Haiti and Georgia. Following consultation with provinces and territories, adoptions from Georgia were suspended. In addition, the summaries of Canadian research on inter-country adoptions were provided to the provinces and territories and a two-day roundtable on inter-country adoption research was held to encourage further research. Major researchers, provinces and territories and nine federal departments participated.

Social Development Canada: Shared Corporate Services

- Financial and Administrative Services (FAS) Branch is accountable for providing complete financial, accounting and administrative services to both SDC and HRSDC. FAS services include: financial advisory and strategic resource management advice and financial research; assurance with respect to governmental and corporate accounting, reporting responsibilities to Parliament and central agencies as well as providing accounting services for departmental financial statements and Employment Insurance, the Canada Pension Plan financial statements and Public accounts; key transactional services with respect to financial and administrative activities delivered to departmental clients including accounts payable, contracting and procurement, information technology procurement, security, facilities and assets management, and library services; and corporate policy framework and functional direction for accommodation, material management, security and records management.

- Systems Branch is responsible for providing information systems and technology related support for departmental program and service delivery operations and infrastructure across two departments. This includes supporting a variety of transactions between citizens and SDC and HRSDC, ranging from payments to benefits processing to responding to telephone inquiries. This translates into support for over 400 million yearly transactions in programs such as the Canada Pension Plan, Old Age Security, and Employment Insurance. Systems Branch provides direct multiple channel technological support for Canada's largest government network and direct delivery capacity, which includes: 23 Call Centres, 122 processing centres, and 2 Internet e-mail centres; and maintaining tools, applications and expertise to sustain the infrastructure for these channels, including over 135 different technology applications, 15 service centres, 30,000 personal commuters, and over 1,500 software products.

- Human Resources Branch provides human resources related advice, service, and supports to managers and employees in both SDC and HRSDC. It is responsible for advocating and facilitating best practices in human resource management so that both departments can fully meet their business objectives while ensuring effective management of their employees. Human Resources Branch provides services in a shared service environment to some 26,000 employees in both departments across 11 regions.

- Legal Services provides general legal services to support the core operations and key initiatives of both SDC and HRSDC. This includes offering advice about the program statutes and policies that SDC and HRSDC administer and helping to develop policy and legislative/regulatory proposals.

Resources

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004[1] Planned Spending	Total Authorities	Actual
Gross Operating Expenditures[2]	770.9	787.4	767.9
Full-Time Equivalents	5,609	5,396	5,365

1 The financial data for HRDC has been restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. Financial information related to transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

2 SDC also provides human resources, financial and administrative services, legal services and corporate systems support for HRSDC. The total authorities for Gross operating Expenditures have been adjusted between Strategic Outcome 1, 2, 5 and 6 from the 2003-2004 authorities published in the 2004-2005 Part III – Report on Plans and Priorities.

Results Achieved

Strategic Direction

Publish a five-year Strategic Plan, align branch, regional and local level plans to the Strategic Plan, and ensuring that these plans are appropriately linked to executive performance agreements; ensure that overall performance measurement is better integrated and aligned to departmental strategic and business plans; and implement a comprehensive approach to risk management and mitigation

- A five-year Strategic Plan for the former HRDC was prepared in 2004. Branch, regional, and local level plans were aligned to the corporate plan. Performance management agreements were linked to plans and cascaded from the Deputy Minister's accord with the Clerk of the Privy Council. Efforts were initiated with respect to better integrating performance measurement and departmental planning, and corporate risks were identified as part of the corporate business planning process. Corporate risks were published as part of the former HRDC's annual corporate plan.

- Given the organizational changes of December 12, 2003, Social Development Canada developed new plans and priorities; refined its approach to the preparation, alignment and cascading of the Deputy Minister/Clerk Accord and Executive Performance Management Agreements; and has articulated new strategic outcomes and a program activity architecture to help guide the development of a departmental performance measurement strategy.

- Developed an indicator framework for the former HRDC, laying the groundwork for the development of such a framework for SDC.

- Since the creation of Social Development Canada in December 2003, the department has been working to develop a corporate risk management strategy that is appropriate to its mandate, and in accordance with Treasury Board Management Accountability Framework requirements and the recommendations made by the Auditor General in April 2003. To that end, the responsibility for SDC's Integrated Risk Management (IRM) will be transferred from Internal Audit and Risk Management Services (IARMS) to Policy Priorities. As well, an assessment of the current state of the department's IRM strategy will be conducted to provide recommendations for needed changes.

Lead the development of policy priorities for consideration by Ministers and Central Agencies in the context of the 2004 Speech from the Throne and 2004 Budget

- 2004 Speech from the Throne and Budget 2004 commitments were secured in all areas of the department's mandate. Specific examples include: development of proposals on child care, including the Multilateral Framework for Early Learning and Child Care; First Nations Child Care; Understanding the Early Years; Voluntary Sector Initiative; Community-based support for seniors (New Horizons Program); ongoing implementation of the Child Tax Benefit, survey research and the development of an integrated package of measures funded in the 2004 Budget for people with disabilities and funding for the voluntary sector. The package for people with disabilities included an amendment to the CPP legislation that would allow for automatic reinstatement of disability benefits for eligible recipients.

Financial and Administrative Services (Resource Management, Allocation Practices and Collection Services)

Implement improvements to internal resource management and allocation practices; strengthen materiel management accountability, compliance and transparency by implementing a Procurement Review Board and improving materiel management direction, policies, procedures and monitoring; ensure obligations concerning monies owing are met; improve mechanisms through which monies owed could be made; and, realign corporate services

- Changes aimed at establishing efficient, effective, enterprise-wide management in the financial and administrative functions have been adopted, processes and procedures standardized and made more efficient, and branch resources are better aligned to priorities, resulting in clients receiving more consistent and equitable service.
- As part of a newly developed Corporate Materiel Management Framework, an enterprise-wide Procurement Review Board was implemented in 2003-2004 and a new departmental materiel management policy was approved. Associated guidelines and procedures for asset management are currently being finalized. The new framework is designed to enhance accountability, compliance and transparency.
- Ensured collection of monies owed to the Crown, in relation to the Employment Insurance Account, Employment Programs, the Canada Pension Plan Account/ Old Age Security and Canada Student Loans. The 2003-2004 national recovery objective ($449.3 million) was exceeded ($479.1 million).
- Mechanisms to improve collection of monies were developed on behalf of the federal government. Specifically, piloted a process to enable clients to make payments to the government through financial institutions, the Internet, debit and credit cards, as well as re-routing all mail-in payments directly to Public Works and Government Services Canada (PWGSC). The initiative has improved service to clients and saves on processing resources. Full implementation is now underway.
- Following the split of HRDC into two new departments, appropriate financial processes were put in place. Resources were divided between SDC and HRSDC and presented separately to Parliament in the Main Estimates. All required delegation instruments were prepared and presented for ministerial signature to ensure that clear accountability and controls remained in place.

Human Resources Management

Development of an effective Human Resource (HR) strategy to support business transformation by developing and implementing an employability strategy to build a strong and capable workforce; Develop and implement a change leadership approach to support the department's leaders and employees through various transformation stages; Develop and implement a new structural model and generic jobs that will streamline and standardize the department's organizational structure; and strengthen labour-management relationship

- Developed an employability strategy with a focus on learning to develop a sustainable organization by ensuring a resilient workforce. This included the creation of an

infrastructure to focus on learning, a key aspect of employability. The HR Branch created a Director General position to bring coherence and integration and to promulgate a stronger learning culture in support of life-long learning.

- Created the National Transition Secretariat. Developed policies, tools and a change management framework to help manage workforce transitions, which were initially used to respond to a significant agenda for renewal in the former HRDC. They have since been modified and deployed for SDC and HRSDC business transformations.
- Organizational models were and continue to be developed. The number of generic work descriptions for SDC and HRSDC tripled from 5% to 15% of all classified work descriptions.
- Labour-management relations were strengthened through the effective use of the National Union Management Consultation Committee (NUMCC) and Human Resources Union Management Consultation Committee; two special NUMCC meetings were held to engage union representatives on Modernizing Service for Canadians.

<u>**Developing an Exemplary Workplace**</u>

Social Development Canada will continue its efforts at ensuring that the department is fully representative and an exemplary workplace.

Ensure workforce is diversified and representative of Canadian population:

- ***Continue efforts to meet requirements of "Embracing Change Report"***

- Progress has been made regarding the Employment Equity and Diversity programs to ensure that the SDC and HRSDC workforces are diversified and representative of the Canadian population.
- Over the 2003-2004 reporting period, the combined workforces of the two departments exceeded the labour market workforce availability of the four designated groups at the national level; work will continue on addressing small pockets of under-representation where they exist.
- Actions have also been taken to address representation in the EX Group to meet the requirements outlined in the Embracing Change report. An action plan to increase representation within the EX groups of the two departments was approved and implementation is in progress.

Ensure managers and employees are aware and exercise responsibilities re: Duty to Accommodate

- Training was given to managers and employees to ensure they were aware of their Duty to Accommodate responsibilities. During the fiscal year 2003-2004, a total of 494 workshops were given to some 6,880 employees/managers on Duty to Accommodate.

Respect Official Language requirements:

- *Contribute to Government Official Languages objectives*

❖ Human Resources Branch has implemented concrete actions to address the new policies on official languages. The Official Languages website was launched and updated to inform employees about the Official Languages policies: guidelines, tips and tools contained on the site.

Increased commitment to creating work environment conducive to use of both official languages

❖ Documents were prepared for managers and employees highlighting their roles, responsibilities and obligations with respect to language of work. Presentations on the new policy were given to Senior Management Teams.

Support and implement government-driven HR management reform initiatives and legislation:

- *Develop and implement an action plan and the associated policies and guidelines for the communication, implementation and operationalization of the Human Resource Management Reform now referred to as Public Service Modernization Act (PSMA)*

❖ Developed a project charter and corresponding business plan to support PSMA implementation in SDC and HRSDC. The project team established under this charter will develop and implement an action plan re: PSMA communication, implementation and operationalization over the next three years.

❖ Commenced work on developing an HR Results Based Management Accountability Framework to meet TBS policy on Modern Comptrollership and to reinforce the requirements of the PSMA.

Following the creation of Social Development Canada on December 12, 2003, SDC undertook to develop and implement a functional shared service model for Human Resources, providing these services to both departments in a regional setting

❖ The human resource function has been streamlined and consolidated within SDC as a corporate service along with finance and administration and information systems.

❖ A nationally managed approach has been adopted for regional Human Resources operations and to support enhanced HR services in a shared services context. All National Headquarters (NHQ) and Regional HR groups are now under line authority of the Assistant Deputy Minister of HR. Service Level Agreements and service standards were developed in NHQ as part of Corporate Services Consolidation.

❖ Under this model, we will continue to deliver a range of high quality HR related programs and services to some 26,000 managers/employees in SDC and HRSDC.

Information Management and Information Technology

Work to enable the greater use of information for improved decision-making and to encourage greater use of departmental management and reporting information system; focus on the enhancement of infrastructure and business applications; adopt new and innovative horizontal approaches to maximize organizational efficiency and improve service delivery channels; provide modern technology with optimal privacy and security features; develop and implement a function shared service model for IT services and provide these services to both departments in a regional setting

- Information Management and Information Technology enabled the payment of over $67 billion to Canadians through the processing of more than 60 million calls a year including 42 million calls managed via the interactive voice response systems, over 400 million transactions and the enablement of 68 million website visits and 1.8 billion 'hits' on the IT platforms.
- Enhanced Internet applications such as Appli-Web and Interdec. Launched the ISP On-line Pension Calculator and Tax Slips On-line, and modernized departmental computer systems to provide greater reliability and improved service delivery capacity.
- Successfully completed Gate 4 of the Income Security Programs Information Technology Renewal project.
- Provided technological support to harmonize EI, ISP, and CSLP Call Centres, including the implementation of the Interactive Voice Response (IVR) and Client Access Work Stations project which enhanced organizational efficiency and improved service delivery to citizens and businesses.
- The architecture of corporate management reporting systems was reviewed to position SDC and HRSDC towards an enterprise-wide model and resulted in an action plan for enterprise-wide improvements.
- Provided secure hosting environment for mainframe and web-based applications; implemented new security hardware and software suites and a new Secure Channel Network provides greater security for intergovernmental connectivity when sharing data with provincial partners.
- A plan for a shared, enterprise-wide information technology model for both departments was prepared with initial implementation starting with the consolidation of all IT-related functions across departments into a single Systems Branch. Initiated an enterprise management approach for IT.

Summary of Performance Indicators

Performance Indicators	Objectives	Results
Diversity[42 43 44]		
Visible Minority Representation	7.1%	8.1%
Aboriginal Representation	1.6%	3.6%
People with Disabilities Representation	4.0%	8.0%
Women Representation	57.5%	70.0%
Collection		
Total dollars collected – EI and Employment Programs	$296,785K	$314,702K
Total dollars collected – CPP Inactive Accounts	$10,365K	$12,066K
Total dollars collected – Default Canada Student Loans	$142,100K	$152,342K
Official Languages[45]		
2003-2004 Complaints – Service to the Public[46]		51
2003-2004 Complaints – Language of Work[47]		6

42 Targets were established as per 1996 National Workforce Availability Estimates for HRDC in 2003-2004. These targets will be revised by TBS to reflect the new 2001 Census data on workforce availability for SDC and HRSDC.

43 Representation levels, provided by TBS / Public Service Human Resources Management Agency of Canada (PSHRMAC) on August 16, 2004 – and cover the period from April 1, 2003 to March 31, 2004. Separate data for HRSDC and SDC post December 12, 2003 are unavailable due to data and systems constraints.

44 Data Includes: All indeterminate, terms over 3 months and seasonal workers; Substantive positions only; Excludes persons on leave without pay and Students.

45 Official Languages: Numbers cover the period of April 1, 2003 to March 31, 2004. It is not possible to separate the data for SDC and HRSDC for the period of December 13, 2003 to March 31, 2004.

46 2003-2004 service to the public: 51 complaints received, one complaint unfounded; 2002-2003 service to the public: 56 complaints received, 6 complaints unfounded. No objective set; comparison to previous year. No change in number of complaints.

47 2003-2004 language of work: 6 complaints received; 2002-2003 language of work: 8 complaints received, 1 complaint unfounded. No objective set; comparison to previous year. One less complaint in 2003-2004.

Section VII: Report on Government-Wide Initiatives

Modern Controllership/Management Accountability Framework

Modern Comptrollership is a public sector management reform that is about the sound management of resources and effective decision making which will foster innovative and modern management practices throughout the government. It involves a shift in emphasis from controls and compliance to results and values.

Modern Comptrollership is a long-term effort to develop standards and practices to provide managers with integrated financial and non-financial performance information, a mature approach to risk management, appropriate control systems, and a shared set of values and ethics.

Modern Comptrollership brings together a number of elements we are familiar with to support a better way of doing business: strategic leadership, motivated people, shared values and ethics, integrated performance information, mature risk management, rigorous stewardship, and improved accountability. The former Human Resources Development Canada was one of the original six pilot departments on the Modern Comptrollership initiative. Treasury Board Secretariat (TBS) has implemented Modern Comptrollership in the remaining departments and agencies and this initiative is now government-wide. As the newly-created Social Development Canada, this department is committed to moving forward on the implementation commitments of Modern Comptrollership.

The following are highlights of Social Development Canada's progress in implementing Modern Comptrollership in 2003-2004:

Results Achieved

Implement the activities identified in our Modern Comptrollership Action Plan and monitor the progress achieved

- ***Build on the success of our two-day Modern Comptrollership workshop for managers, and***
- ***Maintain partnership with University of Ottawa and University of New Brunswick***

- SDC continued implementing the Modern Comptrollership initiative throughout 2003-2004.

- An Assurance Audit on measuring Modern Comptrollership progress was completed as a means of benchmarking and monitoring progress achieved to date in the department. SDC was the first department to provide such a report and it will serve as a model for other departments and agencies.

- An emphasis on learning and training continued throughout 2003-2004. September 2003 marked the second year of our University of Ottawa Modern Comptrollership Certificate Program. Students for this year include two returning cohorts from last year (English and French) as well as a new English cohort of 25 students.

- In addition, our two-day interactive awareness session entitled Modern Comptrollership: Managing for Results, reached 283 participants throughout NHQ and the Ontario Region. This brings the total number of managers and functional specialists trained across the department to 2,317 since the session began in September 2000.

Ensure implementation of the Management Accountability Framework

- The Management Accountability Framework (MAF) is a comprehensive management framework developed by Treasury Board Secretariat to align management expectations to Results for Canadians. Development of the MAF has incorporated and built on modern-comptrollership principles while representing management as a broader integrated function. In January of 2004, SDC fulfilled its current-year obligations with respect to the MAF by working collaboratively with TBS to identify key management accountability priorities and actions plans.

Government On-Line Initiative

Social Development Canada has been successful in realizing its 2003-2004 Government On-Line (GOL) commitments.

Results Achieved

Government On-line Initiatives:

- The Canada Pension Plan (CPP) Statement of Contributions On-Line,
- The Canadian Retirement Income Calculator,
- Self-Service Options via the Internet, and
- Tax Information Slips On-line

- The *Tax Information Slips On-line* service for OAS and CPP was successfully launched in February 2004. The three other on-line services, namely View My Account, Update My Pension Account, and View My Statement of Contributions On-line are scheduled to be launched in late summer 2004.

Proofs of Concept:

- ***Move towards the application of risk management, stewardship, prevention, control and investigation policies and procedures to deliver integrity principles in support of the EI program and SIN integrity***

- The enterprise-wide key business initiative undertaken in this area by the Modernizing Service for Canadians initiative was achieved by developing and implementing an enterprise-wide approach for identity risk management of over $60 billion of benefit payments (Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security) for both SDC and HRSDC.

The Canada Pension Plan (CPP) Statement of Contributions On-Line (SOC On-Line)

- The *SOC On-Line View* application is currently delayed due to its dependency on the SD/HRSD Registration and Authentication (R&A) solution, which is a Corporate initiative (an interim solution for Secure Channel). The application is 95% complete and will be launched once the R&A solution is complete.

- The *SOC Request* application was officially launched on April 3, 2003 to allow clients to request a copy of their official Canada Pension Plan Statement of Contributions once in any 12-month period. From January to April 2004, 12,469 SOC requests were received on-line representing over 49.5% of all requests from all modes of service (telephone, mail, in-person) for a SOC received during this period.

- The CPP contributors' Statement of Contributions contains a history of the contributors' earnings and contributions to the CPP, as well as estimates for any CPP benefits they may be eligible to receive. Using this on-line form, contributors can request a copy of their *Canada Pension Plan Statement of Contributions* and the department will then mail their Statement to their home address.[48]

- The Statement of Contributions (SOC) is a service for CPP contributors during their working life and is an important retirement income planning tool. The on-line service aims to reduce the number of requests processed by departmental employees while providing an alternative method for clients to request their SOC. The service is available to clients 24 hours a day, 7 days a week.

- As a result, the number of paper-based Statement of Contributions request forms that are processed by staff have been reduced and clients can now request their Statement of Contributions at the time of their choice and in the comfort of their home.

The Canadian Retirement Income Calculator

- The *Canadian Retirement Income Calculator* was conceived as a practical method to provide information on the retirement income system, including OAS and CPP benefits that are often ignored by other on-line calculators. Users work through a series of modules to estimate their retirement incomes and compare them to the 70% income replacement rate often recommended by retirement planners. It also allows users to see the impact of increased savings.

- Initially the Calculator was posted on the Income Security Programs Internet site in 2003 without any promotional activities and plans for a promotion strategy for the Calculator to be developed in 2004-2005. This approach helped to minimize the number of users in the first few months and allowed for the conduct of a business impact evaluation to be done. A specific telephone queue routes Calculator calls to staff who are trained in its use and who can answer questions about it. The Calculator also lists an email address for users to contact the department electronically.[49]

---

48 Information on SOC on-line requests can be found at: http://www.sdc.gc.ca/en/isp/cpp/soc/proceed.shtml.

49 Further information on the Canadian Retirement Income Calculator can be found on line at: http://www.sdc.gc.ca/en/isp/common/cricinfo.shtml.

View and Update – Pension Information (VUPI) (formerly known as the Self-Service Options via the Internet)

- The *View and Update – Pension Information (VUPI)* via the Internet application is currently delayed due to its dependency on the SD/HRSD Registration and Authentication (R&A) solution, which is a Corporate initiative (an interim solution for Secure Channel). The application is 95% complete and will be launched once the R&A solution is complete.
- VUPI can accommodate one address for both OAS and CPP. This means that once an address change is made using the VUPI service, the information is automatically applied to both programs.

Tax Information Slips On-line

- Our *Tax Information Slips On-line (TISO)* service was successfully launched in February 2004. This service allows OAS and CPP benefit recipients to view their tax slips on-line, print a copy to file with their income tax and benefit return, and indicate whether they would like to stop receiving their slips by mail. Expected outcomes include on-line services for citizens, not just information but also transactional and interactional service that provides ease of access for self-service at a reduced cost to the taxpayer.
- Over eight million OAS and CPP tax information slips were available to ISP's 5.5 million clients via the Internet. Although TISO is available to clients throughout the year, during the core tax filing season, approximately 18,000 clients took advantage of this new service.

Sustainable Development Strategy

During the reporting period, Social Development Canada (SDC), together with Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC), continued working towards the goals, objectives and targets identified in the second iteration of the former Human Resources Development Canada (HRDC) Sustainable Development Strategy (SDS-II) which was tabled in Parliament in February 2001. Progress achieved to date by both departments in achieving the SDS-II goals, objectives and targets is identified in the following tables.

In addition to these results, significant work was accomplished during the reporting period regarding the preparation, update and implementation of the next iteration of the Sustainable Development Strategy (SDS-III). Because of the December 2003 departmental split and for reporting and tabling efficiency reasons, the Ministers of SDC and HRSDC decided to jointly table the Sustainable Development Strategy 2004-2006 on February 16, 2004 under the former HRDC banner. At that time, the Ministers committed to tabling individual departmental strategies by 2006 reflecting sustainable development goals, objectives and targets that coincide with the specific mandates of each department. The updated Strategy (SDS-III) capitalizes on the achievements and lessons learned from previous rounds of Strategies (SDS-I and SDS-II) in addition to acting upon recommendations made by the Commissioner of the Environment and Sustainable

Development (CESD) in order to improve the overall Sustainable Development outcomes in terms of the social and economic dimensions of sustainable development.

The previous strategy (SDS-II) commitments focused on four key goals:

- Strengthen the department's capacity to move forward on a path to sustainable development;
- Green the department's internal operations;
- Participate with other departments to gain a better understanding of the social policy dimensions of sustainable development and their policy implications, and to build a knowledge base in various sustainable development-related issues of interest to the department; and
- Build sustainable development into the department's corporate culture.

While building on the previous strategy, the current strategy (SDS III) shifts to the following key goals:

- Strengthen the department's capacity to move forward on a path to sustainable development;
- Sustain our internal operations;
- Develop the social and labour market dimensions of sustainable development within the department; and
- Build sustainable development into the department's corporate culture.

The following results were achieved during the reporting period (April 1, 2003 to March 31, 2004) with regards to the goals, objectives and targets identified under SDS-II. (Please also refer to HRSDC's Departmental Performance Report).

Goal 1: **Strengthen the department's capacity to move forward on a path to sustainable development**	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Environmental Management System (EMS)	- The department was to complete and operationalize the system to the greatest extent possible by March 31, 2004. - While progress has been made to capture key data requirements, the split of the department has delayed the completion of the system parameters required to operationalize the EMS. A preliminary version of the system will be completed shortly and we will operationalize the system by March 31, 2005

Goal 2: Green the department's internal operations	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Green Procurement	❖ $2.77 million of total products and services purchased by the department in 2003-2004 were identified as green.
Aboriginal Procurement	❖ The projected total amount (measured in dollar value) of products and services purchased from Aboriginal businesses by December 31, 2003 was $7.1million ($3.6 million above the set target of $3.5 million).
Fleet Management	❖ As part of the Alternative Fuel Cost effectiveness analysis for the Treasury Board, the department was found to be in full compliance with the *Alternative Fuels Act* for 2003-2004. ❖ The department acquired 24 vehicles over the reporting period, of which 13 were the new Honda Civic "Hybrid" version, and two were E85 ethanol alternative fuel vehicles.
Greening Operations	❖ Introduced duplex printing as a standard default on all National Headquarters photocopying equipment thus reducing paper consumption.

Goal 3: Participate with other departments to gain a better understanding of the social policy dimensions of Sustainable Development (SD) and their policy implications, and to build a knowledge base in various SD-related issues of interest to the department	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Social and Cultural Dimensions of Sustainable Development (SDSC)	❖ Although the deadline for the SCSD Workshop was extended from December 2002 to June 2003, this work was completed in March 2003.
SD and Healthy Canadians	❖ In collaboration with other departments, HRDC continued to explore the development of possible activities to promote healthy workplaces. ❖ SDC continues to work in partnership with Health Canada and INAC on the implementation of the commitments outlined in the Early Childhood Development Agreement. (Further information on this can be found in Strategic Outcome 4).
Northern Sustainable Development Strategy	❖ Subsequent to the completion of the document entitled *Progress Toward Sustainable Development in the North*, to which HRDC contributed, SDC supported SD-related activities through its Aboriginal procurement activities as noted in Goal 2. (Also note the second bullet under the aforementioned *SD and Healthy Canadians*).

Goal 3: (Con't) **Participate with other departments to gain a better understanding of the social policy dimensions of Sustainable Development (SD) and their policy implications, and to build a knowledge base in various SD-related issues of interest to the department**	
Identify potential policy/program initiatives for SDS-III	❖ Assessed policy and program initiatives that HRDC could undertake as part of the next SDS (2004-2006) based on a better understanding of federal horizontal SD themes and capacity for integrated decision-making within the department.[50]
Building a better understanding of SD-related issues of particular interest to the department and their implications for social policy	❖ The preparation of the SDS III has continued to build a better understanding of SD-related issues of particular interest to the department. In particular, HRDC completed an issue scan that included internal consultations with employees and management.

Goal 4: **Build Sustainable Development into the department's corporate culture**	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Environment Week	❖ In June 2003, HRDC celebrated Environment Week across the department with information booths, awareness e-mails, workshops, and nation-wide participation in the commuter challenge.
Awareness Activities	❖ The Sustainable Development Working Group was revitalized in 2003-2004 with the objective of ensuring Branch awareness of sustainable development issues and to ensure that senior management is regularly updated on developments. The working group was instrumental in advancing the development of the third Sustainable Development Strategy. ❖ In addition, three senior management committees were briefed, reviewed and gave their approval for the updated Sustainable Development Strategy (SDS-III) that was tabled in Parliament in February 2004.

50 Refer to the departmental Sustainable Development Strategy website at the following link for details: http://www.sdc.gc.ca/en/cs/fas/as/sds/sdd.shtml

The following results were achieved during the reporting period (April 1, 2003 to March 31, 2004) with regards to the goals, objectives and targets identified under SDS-III.

Goal 1: Strengthen the department's capacity to move forward on a path to sustainable development	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Performance Measurement Framework	❖ A draft framework was developed and will be refined to meet the specific requirements of the new department.

Goal 2: Sustaining our internal operations	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Aboriginal Procurement	❖ The department successfully implemented through Public Works and Government Services Canada, an Aboriginal In-Service Support Supply Arrangement that can now be accessed by any federal government department or agency prior to the March 31, 2004 target.

Goal 3: Develop the social and labour market dimensions of sustainable development in HRDC
No targets for this goal are due to be completed within this reporting period.

Goal 4: Build Sustainable Development into the department's corporate culture	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Green Representatives	❖ Over the past year we continued to work towards establishing a network of green representatives in the former HRDC. National Headquarters and Regional Headquarters have at least one green representative responsible for coordinating the greening of operations throughout the regions.
Canada Pension Plan	❖ The department created a new service so that almost every contributor to the Canada Pension Plan could request a personal Statement of Contributions. Since this new service came on-line on April 3, 2003, more than 47,000 contributors have used it.

Section VIII: Supplementary Information

Table 1: Financial Requirements by Authority

Social Development

Vote	(millions of dollars)	2003-2004 Main Estimates HRDC[1]	Planned Spending HRDC[1]	Total Authorities HRDC[1]	Authorities transferred to HRSDC[2]	Revised Authorities SDC[3]
	Department					
1	Operating expenditures	522.9	525.4	544.7	(285.6)	259.1
5	Grants and contributions	813.4	1,105.7	1,035.7	(788.5)	247.2
6	Write off debts – Government Annuities Account	-	-	0.1	(0.1)	-
(S)	Minister of SD – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	-	0.1
(S)	Minister of Labour – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	(0.1)	-
(S)	Interest payments under the *Canada Student Loans Act*	2.0	2.0	0.2	(0.2)	-
(S)	Liabilities under the *Canada Student Loans Act*	31.3	31.3	(28.1)	28.1	-
(S)	Interest and other payments under the *Canada Student Financial Assistance Act*	104.3	104.3	105.2	(105.2)	-
(S)	Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans pursuant to Part III.I of the *Department of Human Resources Development Act*	395.0	395.0	394.1	(394.1)	-
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Canada Study Grants	93.7	93.7	66.8	(66.8)	-
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Direct Financing	149.4	268.0	317.1	(317.1)	-
(S)	Supplementary Retirement Benefits – Annuities agents' pensions	-	-	-	-	-
(S)	Labour Adjustment Benefits payments	-	-	-	-	-
(S)	Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	60.0	60.0	47.3	(47.3)	-
(S)	Payments to private collection agencies pursuant to Section 17.1 of the *Financial Administration Act*	14.7	14.7	14.3	(14.3)	-
(S)	Old Age Security payments	20,600.0	20,600.0	20,696.8	-	20,696.8
(S)	Guaranteed Income Supplement payments	5,805.0	5,805.0	5,792.0	-	5,792.0
(S)	Allowance payments	395.0	395.0	413.6	-	413.6
(S)	Contributions to employee benefit plans[4]	213.4	214.1	223.6	(125.0)	98.6
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	-	-	0.4	-	0.4
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	-	-	-	-
(S)	Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.1	0.1	0.2	(0.2)	-
	Total Budgetary	29,200.4	29,614.5	29,624.2	(2,116.4)	27,507.8
	Plus: Non-Budgetary					
	Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act*	1,526.1	1,526.1	1,374.1	(1,374.1)	-
	Total Department	30,726.5	31,140.6	30,998.3	(3,490.5)	27,507.8

Table 1:
Financial Requirements by Authority — Con't

		Planned Spending HRDC[1]	Total Authorities HRDC[1]	Authorities transferred to HRSDC[2]	Revised Authorities SDC[3]
Plus: Specified Purpose Accounts:					
Employment Insurance (EI) costs		17,181.1	17,159.8	(17,159.8)	-
Canada Pension Plan (CPP) costs		22,739.0	23,023.5	-	23,023.5
Other Specified Purpose Accounts costs		60.5	58.4	(58.4)	-
Costs recoverable from EI Account and CPP		-	584.4	(10.1)	574.3
Employee Benefit Plan recoverable from EI Account and CPP		(158.5)	(122.4)	96.3	(26.1)
Total Expenditures	30,726.5	70,962.7	71,702.0	(20,622.5)	51,079.5
FTEs	22,124	22,187	24,040	(13,910)	10,130

1 The Main Estimates, Planned Spending and Total Authorities columns apply to 2003-2004 HRDC prior to the restructuring of December 12, 2003.

2 Financial information related to the December 12, 2003 transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of HRSDC as of April 1, 2003.

3 Financial information related to the December 12, 2003 transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

4 This statutory item includes the government's contributions as an employer to various benefit plans such as the Public Service Superannuation Account, the Public Service Death Benefit Account, the Employment Insurance Account and the Canada/Quebec Pension Plans. The amount is partially recoverable from the EI Account and CPP.

Table 1.1: Expenditures by Authority

Social Development

Vote (millions of dollars)		2003-2004 Total Actual HRDC[1]	2003-2004 Actual transferred to HRSDC[2]	2003-2004 Revised Actual SDC[3]
	Department			
1	Operating expenditures	528.4	(279.6)	248.8
5	Grants and contributions	1,004.5	(762.5)	242.0
6	Write off debts – Government Annuities Account	0.1	(0.1)	-
(S)	Minister of SD – Salary and motor car allowance	0.1	-	0.1
(S)	Minister of Labour – Salary and motor car allowance	0.1	(0.1)	-
(S)	Interest payments under the *Canada Student Loans Act*	0.2	(0.2)	-
(S)	Liabilities under the *Canada Student Loans Act*	(28.1)	28.1	-
(S)	Interest and other payments under the *Canada Student Financial Assistance Act*	105.2	(105.2)	-
(S)	Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans pursuant to Part III.I of the *Department of Human Resources Development Act*	394.1	(394.1)	-
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Canada Study Grants	66.8	(66.8)	-
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Direct Financing	317.1	(317.1)	-
(S)	Supplementary Retirement Benefits – Annuities agents' pensions	-	-	-
(S)	Labour Adjustment Benefits payments	-	-	-
(S)	Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	47.3	(47.3)	-
(S)	Payments to private collection agencies pursuant to Section 17.1 of the *Financial Administration Act*	14.3	(14.3)	-
(S)	Old Age Security payments	20,696.8	-	20,696.8
(S)	Guaranteed Income Supplement payments	5,792.0	-	5,792.0
(S)	Allowance payments	413.6	-	413.6
(S)	Contributions to employee benefit plans[4]	223.6	(125.0)	98.6
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	0.2	-	0.2
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	-	-
(S)	Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.2	(0.2)	-
	Total Budgetary	29,576.5	(2,084.4)	27,492.1
Plus: Non-Budgetary				
	Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act*	1,374.1	(1,374.1)	-
Total Department		30,950.6	(3,458.5)	27,492.1

Table 1.1:
Expenditures by Authority — Con't

	Total Actual HRDC[1]	Actual transferred to HRSDC[2]	Revised Actual SDC[3]
Plus: Specified Purpose Accounts:			
Employment Insurance (EI) costs	16,651.0	(16,651.0)	-
Canada Pension Plan (CPP) costs	23,016.3	-	23,016.3
Other Specified Purpose Accounts costs	58.4	(58.4)	-
Costs recoverable from EI Account and CPP	554.0	(10.1)	543.9
Employee Benefit Plan recoverable from EI Account and CPP	(116.0)	89.5	(26.5)
Total Expenditures	71,114.3	(20,088.5)	51,025.8
FTEs	23,947	13,910	10,037

1 Total actual expenditures for HRDC as reported in the 2003-2004 Public Accounts of Canada.

2 Financial information related to the December 12, 2003 transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of HRSDC as of April 1, 2003.

3 Financial information related to the December 12, 2003 transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

4 This statutory item includes the government's contributions as an employer to various benefit plans such as the Public Service Superannuation Account, the Public Service Death Benefit Account, the Employment Insurance Account and the Canada/Quebec Pension Plans. The amount is partially recoverable from the EI Account and CPP.

Table 1.2:
Impact of December 12, 2003 Announcements

Social Development's Funding received from Human Resources Development Canada

Vote (millions of dollars)		2003-2004 Revised Authorities SDC[1]	2003-2004 Revised Actual SDC[1]
	Department		
1	Operating expenditures	259.1	248.8
5	Grants and contributions	247.2	242.0
(S)	Minister of SD – Salary and motor car allowance	0.1	0.1
(S)	Old Age Security payments	20,696.8	20,696.8
(S)	Guaranteed Income Supplement payments	5,792.0	5,792.0
(S)	Allowance payments	413.6	413.6
(S)	Contributions to employee benefit plans[2]	98.6	98.6
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	0.4	0.2
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	-
	Total Department - Net Budgetary	27,507.8	27,492.1
		Revised Authorities SDC[1]	**Revised Actual SDC[2]**
Plus: Specified Purpose Accounts:			
	Canada Pension Plan (CPP) costs	23,023.5	23,016.3
	Costs recoverable from EI Account	574.3	543.9
	Employee Benefit Plan recoverable from CPP	(26.1)	(26.5)
Total Expenditures		51,079.5	51,025.8
FTEs		10,130	10,037

1 Financial information related to the December 12, 2003 transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

2 This statutory item includes the government's contributions as an employer to various benefit plans such as the Public Service Superannuation Account, the Public Service Death Benefit Account, the Employment Insurance Account and the Canada/Quebec Pension Plans. The amount is partially recoverable from the EI Account and CPP.

Table 2:
Comparison of Total Planned to Actual Spending for 2003-2004

(millions of dollars)	FTEs	Operating	Voted Grants and Contributions	Sub-Total: Gross Expenditures	Statutory Grants and Contributions[1]	Total Gross Expenditures	Less: Respendale Revenues	Total Net Expenditures
Business Lines								
1. Social Development Policy	136.0	30.0	-	30.0	-	30.0	(18.3)	11.7
	136.0	**30.0**	**-**	**30.0**	**-**	**30.0**	**(18.3)**	**11.7**
	191.0	*31.4*	*-*	*31.4*	*-*	*31.4*	*(23.3)*	*8.1*
	191.0	31.4	-	31.4	-	31.4	(23.3)	8.1
2. Income Security Programs	2,495.0	207.8	-	207.8	26,800.0	27,007.8	(123.3)	26,884.5
	2,495.0	**207.8**	**-**	**207.8**	**26,800.0**	**27,007.8**	**(123.3)**	**26,884.5**
	2,843.0	*231.0*	*-*	*231.0*	*26,902.4*	*27,133.4*	*(165.5)*	*26,967.9*
	3,035.0	224.6	-	224.6	26,902.4	27,127.0	(161.8)	26,965.2
3. Social Partnerships	137.0	15.1	239.9	255.0	-	255.0	(0.3)	254.7
	137.0	**15.1**	**239.9**	**255.0**	**-**	**255.0**	**(0.3)**	**254.7**
	117.0	*15.4*	*247.2*	*262.6*	*-*	*262.6*	*(0.3)*	*262.3*
	117.0	11.0	242.0	253.0	-	253.0	(0.2)	252.8
4. Benefits and Service Delivery	3,747.0	411.3	-	411.3	-	411.3	(280.0)	131.3
	3,747.0	**411.3**	**-**	**411.3**	**-**	**411.3**	**(280.0)**	**131.3**
	4,550.0	*508.0*	*-*	*508.0*	*-*	*508.0*	*(357.1)*	*150.9*
	4,297.0	489.9	-	489.9	-	489.9	(339.7)	150.2
5. Corporate Services	3,035.0	417.1	-	417.1	-	417.1	(292.0)	125.1
	3,035.0	**417.1**	**-**	**417.1**	**-**	**417.1**	**(292.0)**	**125.1**
	2,429.0	*411.3*	*-*	*411.3*	*-*	*411.3*	*(292.7)*	*118.6*
	2,397.0	395.6	-	395.6	-	395.6	(279.8)	115.8
Total	9,550.0	1,081.3	239.9	1,321.2	26,800.0	28,121.2	(713.9)	27,407.3
	9,550.0	**1,081.3**	**239.9**	**1,321.2**	**26,800.0**	**28,121.2**	**(713.9)**	**27,407.3**
	10,130.0	*1,197.1*	*247.2*	*1,444.3*	*26,902.4*	*28,346.7*	*(838.9)*	*27,507.8*
	10,037.0	1,152.5	242.0	1,394.5	26,902.4	28,296.9	(804.8)	27,492.1
Other Revenues and Expenditures								
Non-respendable Revenues								
Total authorities								*45.8*
Actuals								45.8
Cost of services provided by other departments[3]								
Total authorities								*11.0*
Actuals								17.7
Net Cost of the Program								
Total authorities								*27,564.6*
Actuals								27,555.6

Legend:

For each Service Lines…

First line	Restated Main Estimates 2003-2004[2]
Second line	**Total Restated Planned Spending 2003-2004**[2]
Third line	*Total Restated Authorities 2003-2004*[2]
Fourth line	Total Restated Acutal Spending 2003-2004[2]

1 Excludes Specified Purpose Accounts.

2 Restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. Financial information related to transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

3 The actual expenditures include an additional amount for the employer's share of the Employee Benefit Plan which was paid by the Treasury Board Secretariat.

Table 3:
Comparison of Total Planned to Actual Spending[1]

(millions of dollars)	Restated 2003-2004[2] Main Estimates[3]	Planned Spending	Authorities	Actual
Social Development Policy	30.0	30.0	31.4	31.4
Income Security Programs	27,007.8	27,007.8	27,133.4	27,127.0
Social Partnerships	255.0	255.0	262.6	253.0
Benefits and Service Delivery	411.3	411.3	508.0	489.9
Corporate Services	417.1	417.1	411.3	395.6
Gross Expenditures	28,121.2	28,121.2	28,346.7	28,296.9
Respendable revenue	(713.9)	(713.9)	(838.9)	(804.8)
Total Net Budgetary	**27,407.3**	**27,407.3**	**27,507.8**	**27,492.1**
Specified Purpose Accounts				
Canada Pension Plan		22,739.0	23,023.5	23,016.3
Departmental Recoveries charged to EI		507.4	574.3	543.9
Departmental Employee Benefit Plan recoverable from CPP		(21.6)	(26.1)	(26.5)
Total SDC		50,632.1	51,079.5	51,025.8
FTEs	9,550	9,550	10,130	10,037

1 Refer to HRDC's previous Performance Reports for financial information on 2001-2002 and 2002-2003. Historical comparison of 2001-2002 and 2002-2003 actual expenditures for SDC is not available.

2 Restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. Financial information related to transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

3 Restated SDC's authorities as published in the 2004-2005 Main Estimates.

Financial Highlights

In 2003-2004, the department was authorized to spend $27,508 million or $101 million more than the planned spending of $27,407 million. This was mainly due to a net increase of $102 million in Old Age Security payments related to changes in the average monthly benefits and expected numbers of recipients.

The actual expenditures of $27,492 million were $16 million lower than SDC's revised total authorities of $27,508 million. This was mainly due to a net operating lapse of $10 million and to grants and contributions expenditures being $5 million less than originally projected due to reduced requirements for the Opportunities Fund for Persons with Disabilities and for the Social Development Partnerships Program (refer also to Table 1.2).

Table 4:
Crosswalk Between Strategic Outcomes and Business Lines

Business Lines		Strategic Outcomes: A Canada where the quality of life and inclusion for seniors is enhanced and poverty alleviated through sustainable public pensions, benefits, and supports	A Canada where the social and economic participation of Persons with Disabilities is enhanced	A Canada where vibrant and inclusive communities meet the social development needs of Canadians	A Canada where the capacities of individuals, children, families, and communities are strengthened in order to promote social inclusion, participation and well-being[1]	A Canada where service delivery is focused on citizen needs	Effective corporate services	Total
1. Social Development Policy	FTE				10		181	191
	$M				1.4		30.0	31.4
2. Income Security Programs	FTE	2,351	605				79	3,035
	$M	46,584.0	3,143.0				6.0	49,733.0
3. Social Partnerships	FTE		56.0	61.0				117.0
	$M		215.0	38.0				253.0
4. Benefits and Service Delivery	FTE	517				1,072	2,708	4,297
	$M	28.1				125.5	336.3	489.9
5. Corporate Services	FTE						2,397	2,397
	$M						395.6	395.6
Total	FTE	2,868	661	61	10	1,072	5,365	10,037
	$M	46,612.1	3,358.0	38.0	1.4	125.5	767.9	50,902.9
Other Costs								
CPP Costs (Other Government Department (OGD) Administrative Costs)								122.9
Total SDC								**51,025.8**

1 SDC's operating costs for this outcome are minimal. The National Child Benefit initiative is delivered by the Canada Customs and Revenue Agency and the Government of Canada mainly supports the Early Childhood Development Agreement and the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care objectives via the Canada Social Transfer to provinces and territories.

Table 5: Details of Respendable and Non-Respendable Revenues[1]

Revenues by Business Line (millions of dollars)	Restated 2003-2004[2] Planned Revenues	Authorities	Actual
Respendable Revenues			
Social Development Policy	18.3	23.3	23.3
Income Security Programs	123.3	165.5	161.8
Social Partnerships	0.3	0.3	0.2
Benefits and Service Delivery	280.0	357.1	339.7
Corporate Services	292.0	292.7	279.8
Total Respendable Revenues	713.9	838.9	804.8
Non-Respendable Revenues			
Recovery of Employee Benefit Plan (EBP)	23.2	28.6	28.6
Adjustment to Prior Year's Payables	-	6.2	6.2
Miscellaneous Items	-	11.0	11.0
Total Non-Respendable Revenues	23.2	45.8	45.8

1 Refer to HRDC's previous Performance Reports for financial information on 2001-2002 and 2002-2003. Historical comparison of 2001-2002 and 2002-2003 actual expenditures for SDC is not available.

2 The financial data for HRDC has been restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. Financial information related to transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of SDC as of April 1, 2003.

Table 6: Summary of Transfer Payments – Statutory

(millions of dollars)	Actual 2001-2002	Actual 2002-2003	2003-2004 Main Estimates	2003-2004 Planned Spending	2003-2004 Authorities	2003-2004 Actual
Income Security Programs[1]						
(S) Old Age Security	19,756.2	19,822.6	20,600.0	20,600.0	20,696.8	20,696.8
(S) Guaranteed Income Supplement	5,216.8	5,470.6	5,805.0	5,805.0	5,792.0	5,792.0
(S) Allowance Payments	392.4	399.2	395.0	395.0	413.6	413.6
Total Transfer Payments	**25,365.4**	**25,692.4**	**26,800.0**	**26,800.0**	**26,902.4**	**26,902.4**

1 As a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC, these programs were transferred to SDC.

Table 7.1:
Summary of Transfer Payments – Grants and Contributions

	Actual		2003-2004[1]			
(millions of dollars)	2001-2002[1]	2002-2003[1]	Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
GRANTS						
Social Partnerships						
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the Social Development Partnerships Program	7.4	6.8	7.0	7.0	7.0	7.0
Total Grants	7.4	6.8	7.0	7.0	7.0	7.0
CONTRIBUTIONS						
Social Partnerships						
Employability Assistance for People with Disabilities – Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working-age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment	189.2	189.2	192.0	192.0	189.2	189.2
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work or business experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the social development of Canadians and other participants in Canadian life	36.5	45.3	40.9	40.9	51.0	45.8
Total Contributions	225.7	234.5	232.9	232.9	240.2	235.0
Total Transfer Payments	233.1	241.3	239.9	239.9	247.2	242.0

1 Restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC.

Table 7.2: Details on Transfer Payments

Social Development Canada has a number of transfer payment programs. These support individuals, communities, the private and voluntary sectors, and other orders of government in the achievement of shared human development goals. We are subject to the revised policy on Transfer Payments, which was introduced on June 1, 2000. That policy requires departments to report on those transfer payment programs that are worth at least $5 million. In so doing, we are helping to demonstrate sound management of, control over, and accountability for our transfer payments.

Consistent with this policy, we have developed descriptive material on each program including stated objectives, expected results and outcomes, and milestones for achievement. The following table provides a list of the active transfer payments programs. A fact sheet for each program over $5 million is also provided.

Actual figures reflect program costs and exclude operating resources necessary to deliver the programs.

Non-Statutory Transfer Payments by Business Line (2003-2004 Actual: $242.0 Million ($M))	
Associated Programs (Terms and Conditions)	*For more details, see*
Social Partnerships	
GRANTS	
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the Social Development Partnerships Program (Actual: $7M)	
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet #1
CONTRIBUTIONS	
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work or business experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the social development of Canadians and other participants in Canadian life (Actual: $45.8M)	
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet #1
Opportunities Fund for Persons with Disabilities	Fact Sheet #2
Employability Assistance for People with Disabilities – Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working-age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment (Actual: $189.2M)	
Canadian-Provincial-Territorial Employability Assistance for People with Disabilities	Fact Sheet #3

Fact Sheet #1

SOCIAL DEVELOPMENT PARTNERSHIPS PROGRAM[51]
(2003-2004 Actuals: $32.5M)

Objectives	The Social Development Partnerships Program (SDPP) supports the Government of Canada's overarching social goals to enhance the quality of life and promote the full participation of all Canadians in all aspects of Canadian society. Under the SDPP, there are two main components – one focused on Children and Families, the other, on Persons with Disabilities. **Long-Term Objectives:** ❖ Increase in the effectiveness of the non-profit sector in meeting the social development needs and aspirations of people with disabilities, children and their families and other vulnerable or excluded populations. ❖ Improve the quality and responsiveness of governments' social policies and programs. **Immediate Objectives:** Promote the generation, dissemination and application of knowledge on emerging social concerns, innovative solutions, best practices and social economic outcomes as they relate to people with disabilities, children and their families, and other vulnerable or excluded populations. ❖ Foster collaboration, partnerships, alliances and networks to advance shared social goals and priorities. ❖ Strengthen the capacity of organizations in the social non-profit sector with respect to governance, policy and program development, community outreach, organizational administration and management.
Results and Outcomes	SDPP funding activities are expected to lead to: ❖ Greater knowledge and awareness of emerging social issues and application of solutions and best practices. ❖ Greater collaboration with internal and external stakeholders to meet shared goals. ❖ Greater capacity within national social non-profit organizations to promote social development and inclusion. ❖ Greater capacity of organizations in the non-profit sector to meet the social needs and aspirations of their constituents and inform government policy-makers on the design and implementation of more responsive social policies and programs. ❖ In 2002-2003, the Disability Component of the Program SDPP funded 85 projects for a total $7.2 million. Of this total, $3 million was dedicated to Community Inclusion Initiatives in communities in all 13 jurisdictions across Canada. ❖ Projects fostered participation and support in areas such as employment, education, family to family support, and other key issues for people with disabilities, families and communities. ❖ $5.5 million is organized grants contributed to the opening capacity of 18 of Canada's major national voluntary organizations.

51 Includes all programs using SDPP terms and conditions. These are the Social Development Directorate (children, families, poverty issues, voluntary sector leadership), the Office for Disability Issues and, on occasion, Strategic Policy (e.g., Understanding the Early Years).

Fact Sheet #1

SOCIAL DEVELOPMENT PARTNERSHIPS PROGRAM
(2003-2004 Actuals: $32.5M) **Con't**

Milestones for Achievement:

→ Renewal Date	March 31, 2008 (new terms and conditions in effect as of April 1, 2003).
→ Evaluation Performed	Draft evaluations for SDPP and Child Care Visions programs received by SDC 2002-2003. Scheduled for submission to SDC Audit and Evaluation Committee for decision 2003-2004.
→ Evaluation Scheduled	Evaluation of renewed program scheduled for 2007-2008.

Monthly Cash Disbursement

Note: The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet #2

FUND FOR PERSONS WITH DISABILITIES
(2003-2004 ACTUALS: $20.3M)

Objectives	❖ The objective will be achieved by working in partnership with non-government organizations representing people with disabilities, and with the private sector and provincial governments using effective and innovative approaches that demonstrate best practices to promote the economic integration of people with disabilities. ❖ To assist people with disabilities in preparing for, obtaining and keeping employment, or becoming self-employed, thereby increasing their economic participation and independence.
Results and Outcomes	❖ Assistance has been provided to approximately 3,900 people with disabilities, of whom 2,500 enhanced their employability and over 1,900 obtained employment or became self-employed.

Fact Sheet #2

FUND FOR PERSONS WITH DISABILITIES (2003-2004 ACTUALS: $20.3M) **Con't**

Milestones for Achievement:	
Renewal Date	March 31, 2005
Evaluation Performed	1998: - Formative Evaluation. 2002: - Summative Evaluation.
Evaluation Scheduled	2004-2005: - Summative Evaluation.

Monthly Cash Disbursement

Note: The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet #3

EMPLOYABILITY ASSISTANCE FOR PEOPLE WITH DISABILITIES (EAPD) (2003-2004 ACTUALS: $189.2M)

Objectives	❖ To provide funding to provinces for a range of measures to enhance the economic participation of working-age adults with disabilities in the labour market by helping them prepare for, attain and retain employment.
Results and Outcomes	❖ The key outcome commitment is to help people with disabilities prepare for, attain and retain employment. EAPD emphasizes accountability and the federal and provincial governments jointly developed the results indicators. ❖ Data on outcomes will be available in provincial baseline reports to be released December 3, 2004 (International Day of Disabled Persons).

Fact Sheet #3

EMPLOYABILITY ASSISTANCE FOR PEOPLE WITH DISABILITIES (EAPD) (2003-2004 ACTUALS: $189.2M) **Con't**

Milestones for Achievement:	
Renewal Date	EAPD was extended to March 31, 2004 to allow time for federal-provincial officials to develop successor agreements under the Multilateral Framework for Labour Market Agreements for Persons with Disabilities.
Evaluation Performed	1999-2000: Evaluation Assessment. 2001-2002: Bilateral Evaluations.
Evaluation Scheduled	2001-2002: Promising Practices. 2003-2004: Bilateral/Demonstration Evaluations.

Monthly Cash Disbursement

Note: The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Table 8: External Charging

Name of User Fee	Fee Type (R) or (O)[1]	Fee Setting Authority	2003-2004 Forecast Revenue ($000)	2003-2004 Actual Revenue ($000)	2003-2004 Full Cost ($000)	2003-2004 Performance Standard	2003-2004 Performance Result	Planning Years 2004-2005 Forecast Revenue ($000)	Planning Years 2004-2005 Estimated Full Cost ($000)	Planning Years 2005-2006 Forecast Revenue ($000)	Planning Years 2005-2006 Estimated Full Cost ($000)	Planning Years 2006-2007 Forecast Revenue ($000)	Planning Years 2006-2007 Estimated Full Cost ($000)
Searches of the CPP and OAS data banks to locate individuals	(O)	*Financial Administration Act*	130	143	160	20 days[2]	Met at 100%	144	163	144	167	144	170
Social Insurance Number Replacement Card Fee	(R)	*Employment Insurance Act*	1,984	1,892	2,845	3 weeks[3]	Met at 100%	1,892	2,845	1,892	2,845	1,892	2,845
Total External Charging			2,114	2,035	3,005			2,036	3,008	2,036	3,012	2,036	3,015

1 Regulatory (R) or Other Products and Services (O)

2 Depending on the volume of searches by request, the searches will be completed no later than 20 working days after receipt of the request

3 A card will be replaced no later than 3 weeks after receipt of the application

Table 9: Introduction to Specified Purpose Accounts

Specified Purpose Accounts (SPA) are special categories of revenues and expenditures. They report transactions of certain accounts where enabling legislation requires that revenues be earmarked and that related payments and expenditures be charged against such revenues. The transactions of these accounts are to be accounted for separately.

SDC is responsible for the stewardship of the Canada Pension Plan (CPP). The CPP **is a SPA but is not consolidated** as part of the Government of Canada's financial statements. It is under joint control of the government and participating provinces. As administrator, the government's authority to spend is limited to the balance in the Plan.

The following information updates forecasted data on the CPP that we provided in our *2003-2004 Part III Report on Plans and Priorities*.[52] That report presented multi-year financial data and general information. Additional information on performance and year-end data is available at the Internet addresses provided in this section.

Canada Pension Plan

The table below summarizes the financial results for the Canada Pension Plan (CPP) from 2001-2002 to 2003-2004. In 2002-2003, the Government of Canada changed its basis of accounting from the modified accrual accounting to the full accrual basis of accounting. This change in accounting policy has been applied retroactively and the financial statements have been restated accordingly.

As well, following the adoption of Bill C-3 during 2003-2004, the evaluation of the provincial, territorial and federal bonds was changed from cost to fair value. The change in accounting policy has been applied retroactively and the financial statements have been restated to reflect this.

52 For further information, see http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_e.asp

CPP – Summary				
	2001-2002	2002-2003	2003-2004	
(millions of dollars)	Actual (Restated)[1]	Actual (Restated)[1]	Forecast[2]	Actual
Revenue				
Contributions[1]	22,991	25,203	28,028	28,029
Investment Income				
Canada Pension Plan	3,260	2,910	2,857	2,682
CPP Investment Board	305	(4,152)	7,209	7,209
CPP Investment Fund[1]	3,385	193	182	357
Total Investment Income	6,950	(1,049)	10,248	10,248
Total Revenue	**29,941**	**24,154**	**38,276**	**38,277**
Expenditures				
Benefit Payments	20,490	21,575	22,606	22,607
Administrative Expenses	371	422	418	410
Total Expenditures	**20,861**	**21,997**	**23,024**	**23,017**
Increase	9,080	2,157	15,252	15,260
Year-end Balance	**55,094**	**57,251**	**72,503**	**72,511**

1 Restated as a result of the adoption of full accrual accounting in 2002-2003 and the change in the evaluation of the bonds to fair market value in 2003-2004.

2 The forecasts for 2003-2004 were presented in the *2004-2005 Part III Report on Plans and Priorities*.

More information relating to 2003-2004 is reported in the CPP financial statements which can be found in the *2004 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[53]

Statutory Annual Reports

Old Age Security

The Old Age Security program is one of the cornerstones of Canada's retirement income system. Benefits include the basic Old Age Security pension, the Guaranteed Income Supplement and the Allowance. The Old Age Security program is financed from Government of Canada general tax revenues.

The following tables present information on monthly benefits, beneficiaries and payments by province or territory.

53 For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html.

Table 10:
Summary of Maximum Monthly Benefits

(dollars) Fiscal Year	Basic Pension	Income Supplement		Allowance		Increase
		Single	Married	Regular	Survivor	
Monthly benefit by fiscal year						
2003-2004 Actuals						
January 1, 2004	462.47	549.63	358.01	820.48	905.83	0.2%
October 1, 2003	461.55	548.53	357.30	818.85	904.03	0.0%
July 1, 2003	461.55	548.53	357.30	818.85	904.03	1.2%
April 1, 2003	456.08	542.03	353.06	809.14	893.31	0.6%
2003-2004 Estimates						
January 1, 2004	460.65	547.47	356.60	817.25	902.26	0.7%
October 1, 2003	457.45	543.66	354.12	811.57	895.99	0.2%
July 1, 2003	456.54	542.57	353.41	809.95	894.20	0.2%
April 1, 2003	455.63	541.49	352.70	808.33	892.42	0.5%
2002-2003 Actuals						
January 1, 2003	453.36	538.80	350.95	804.31	887.98	0.9%
October 1, 2002	449.32	533.99	347.82	797.14	880.06	1.2%
July 1, 2002	443.99	527.66	343.70	787.69	869.62	0.3%
April 1, 2002	442.66	526.08	342.67	785.33	867.02	0.0%
Fiscal year average (annual benefits)						
2003-04 Actuals	5,524.95	6,566.16	4,277.01	9,801.96	10,821.60	2.9%[a]
2003-04 Estimates	5,490.81	6,525.57	4,250.49	9,741.30	10,754.61	2.3%
2002-03 Actuals	5,367.99	6,379.59	4,155.42	9,523.41	10,514.04	1.9%

a. Annual increase between 2002-2003 actuals and 2003-2004 actuals.

Table 11:
Number of Persons Receiving Old Age Security Benefits, by Province or Territory and by Type

Province or Territory	March 2003 Old Age Security (OAS) Pension	March 2003 Guaranteed Income Supplement (GIS)	March 2003 Allowance	March 2003 GIS as % of OAS	March 2004 Old Age Security (OAS) Pension	March 2004 Guaranteed Income Supplement (GIS)	March 2004 Allowance	March 2004 GIS as % of OAS
Newfoundland	65,498	43,423	4,306	66.30	66,611	44,165	4,357	66.30
Prince Edward Island	18,541	9,341	650	50.38	18,732	9,344	612	49.88
Nova Scotia	127,478	57,547	4,540	45.14	129,251	57,996	4,445	44.87
New Brunswick	100,505	51,495	4,177	51.24	101,856	52,143	4,164	51.19
Quebec	978,600	467,780	31,773	47.80	998,167	478,665	31,132	47.95
Ontario	1,474,146	412,681	24,319	27.99	1,504,986	435,392	25,000	28.93
Manitoba	155,684	59,241	3,544	38.05	156,166	59,805	3,402	38.30
Saskatchewan	145,721	57,590	3,536	39.52	145,589	58,078	3,287	39.89
Alberta	312,666	109,437	7,335	35.00	320,319	115,818	7,334	36.16
British Columbia	517,906	165,595	9,448	31.97	529,899	175,731	9,501	33.16
Yukon	1,852	633	45	34.18	1,939	658	43	33.94
Northwest Territories[a]	2,463	1,518	149	61.63	2,554	1,520	152	59.51
International[b]	71,819	9,283	103	12.93	74,296	9,036	82	12.16
Total	3,972,879	1,445,564	93,925	36.39	4,050,365	1,498,351	93,511	36.99

a. Data for Nunavut are included.

b. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under International Agreements on Social Security.

Table 12:
Old Age Security Payments, by Province or Territory and by Type, Fiscal Year 2003-2004

Province or Territory	Old Age Security (OAS) Pension	Guaranteed Income Supplement (GIS)	Allowance	Total
Newfoundland	365,543,779	164,276,171	21,610,154	551,430,104
Prince Edward Island	102,945,487	35,026,976	2,780,408	140,752,871
Nova Scotia	710,010,440	204,461,627	18,680,764	933,152,831
New Brunswick	559,822,477	187,731,943	19,563,803	767,118,223
Quebec	5,418,286,233	1,767,191,462	127,079,781	7,312,557,476
Ontario	7,981,937,089	1,761,348,268	113,380,194	9,856,665,551
Manitoba	852,286,724	218,833,071	15,733,017	1,086,852,812
Saskatchewan	806,639,000	208,387,203	16,529,881	1,031,556,084
Alberta	1,709,998,517	443,343,843	33,650,364	2,186,992,724
British Columbia	2,787,805,243	712,802,361	42,633,896	3,543,241,500
Yukon	10,523,898	2,391,914	219,623	13,135,435
Northwest Territories[a]	14,010,370	6,873,175	1,055,192	21,938,737
International[b]	94,980,606	79,353,241	709,527	175,043,374
Total[c]	**21,414,789,863**	**5,792,021,255**	**413,626,604**	**27,620,437,722**

a. Data for Nunavut are included.

b. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under International Agreements on Social Security.

c. This figure does not take into account the recovery tax portion of OAS which was $718 million for 2003-2004.

Consolidated Reporting

Asset Management

Asset Management – Moveable Goods	
Points to address	**SDC Input**
1. Has there been an assessment and/or inventory of resources?	Since 1997, Social Development Canada, formerly Human Resources Development Canada (HRDC), has used the Operations and Maintenance Transaction Module (OMTM) of our Corporate Management System (CMS) to record and manage departmental assets throughout their life cycle.
2. What are the basis of the assessment and the department's level of confidence in the outcomes?	Reports generated from data entered into OMTM since April 2002 are considered to meet acceptable confidence levels for assets inventory within SDC; particularly for those assets identified as mission critical (vehicles and information technology (IT) equipment).
3. Have the life-cycle costs for mission critical assets been identified?	Since April 2002 SDC has tracked the life-cycle costs of items valued at greater than $10,000, including vehicles and IT equipment such as mainframe computers and network servers.

4. Has a plan been developed for life-cycle, mission critical assets?	SDC has developed life-cycle costs and plans for these assets. A new departmental Materiel Management policy was approved in 2003-2004. Associated guidelines and procedures for assets management are presently in draft format and are expected to be finalized during this fiscal year.
5. What progress has been made to identify these assets and their operational cost?	Materiel Management has a fleet management program in place which encompasses specific location, condition, warranty information and other vital information including related operating costs. In addition Materiel Management has formed a departmental committee to review and develop a new Ground Transportation Policy and guidelines for SDC. The goal is to identify the most cost effective and environmentally sound mix of ground transportation options for SDC that will meet operational requirements. For IT assets, Financial and Administrative Services and Systems Branches of SDC have formed a partnership to address the inventory management component of OMTM and ensure that SDC managers are accountable for the assets within their respective areas.
6. Have any serious concerns or problem areas been identified?	As part of the continuing Materiel Management renewal initiative within SDC, Assets Management will be a primary focus of renewal activities in 2004-2005. SDC Systems Branch has an Information Technology Asset Renewal (ITAR) initiative currently in place to support the department and address the full life cycle of all IT assets.
7. Have risk management assessments been made on mission critical assets and if so, has the financial impact on operational capabilities been determined?	The financial impact on operational capabilities has not been determined for mission critical assets; however, Business Resumption plans have been developed to ensure continuous support of critical operations.

Procurement and Contracting

Procurement and Contracting	
Points to address	**SDC Input**
1. Role played by procurement and contracting in delivering programs.	In the Financial and Administrative Services Branch, the contracting and procurement functional authorities work collaboratively with clients to help them meet their program requirements through the provision of advice, guidance, coaching, training and procurement and contracting services, enabling them to achieve their business goals, while abiding by the legal framework of the Government of Canada. This also involves the provision of advice, guidance and training to SDC Materiel Management personnel, including Regional staff, who require expert advice on the procurement process and the application of related policies and procedures to effectively serve their clients. Continuous learning, courses and presentations, are also offered to managers with contracting delegation as well as their administrative staff.

2. Overview of the contracting management processes and strategy within the department.	The Financial and Administrative Services Branch is a one-stop shop corporate services organization serving both SDC and HRSDC. Its aim is to have all day-to-day financial and administrative services' activities in one location as well as provide strategic financial and administrative management guidance and direction. Some of the objectives of this corporate services organization include: ❖ Effective and efficient materiel management processes; ❖ Strong direction and consistency in day-to-day financial and administrative activities; ❖ Increased senior management and subject matter expert oversight; and ❖ Re-alignment of key resources to top departmental priorities.
3. Progress and new initiatives enabling effective and efficient procurement practices.	The Materiel Management Renewal Initiative within SDC is a deliberate change management effort to transform the way we do business, in order to become a client-focused and results-oriented organization. This renewal initiative is comprised of a materiel management framework which includes a compilation of policies, procedures, guidelines, best practices and initiatives. In addition, Financial and Administrative Services Branch ensures alignment to the broader government agenda for materiel management and participates in various inter-departmental committees and initiatives (TB Advisory Committee on Contracting, Parliamentary Secretary on Procurement Reform, Electronic Supply Chain, Green Procurement Policy Renewal, and Procurement Strategy for Aboriginal Business, etc.). Materiel Management renewal includes the following initiatives as some of its accomplishments to date: ❖ Repatriation of materiel management activities to corporate functional authority; ❖ A framework for a departmental Professional Development and Continuous Learning Program for the Materiel Management Community and clients; ❖ Development of a third party review process to support fair and transparent procurement; ❖ Implementation of departmental procurement planning and review to support the department in strengthening its modern management practices and effective financial resource planning; ❖ Implementation of senior management and subject matter expert oversight committees; ❖ Exceeding departmental targets for Aboriginal procurements on a consistent basis; ❖ Strengthening partnerships with Public Works and Government Services Canada (PWGSC) and Indian and Northern Affairs Canada (INAC) to develop an In-Service Support Supply Arrangement and other procurement vehicles; and ❖ Work with Treasury Board Secretariat on the Professional Development Certification project.

Regulatory Initiatives

Income Security Programs			
Purpose of Legislative or Regulatory Initiative	**Expected Results**	**Performance Measurement Criteria**	**Results Achieved**
Administrative amendments to both the *Canada Pension Plan (CPP) Regulations* and *Old Age Security (OAS) Regulations* are required to support certain aspects of the Modernizing Service for Canadians inititative.	To adopt a client-centered approach in program delivery by improving service to clients and allowing more efficient program administration.	Through changes made to the *CPP Regulations* and *OAS Regulations*, evidentiary requirements with respect to age will be more flexible. Marital status evidentiary requirements for purposes of the *OAS Regulations* will be simplified. In addition, two CPP regulatory changes allow for electronic services.	The *Regulations* were pre-published on May 8, 2004 in the *Canada Gazette*, Part I for a period of thirty days. They will be considered at the next opportunity by the Treasury Board Committee for final approval and publication in the *Canada Gazette*, Part II. They will become effective on the date of their registration.

Horizontal Initiatives

National Child Benefit

Horizontal Initiative Template		
1. Name of Horizontal Initiative: **National Child Benefit**		2. Name of Lead Department(s): Social Development Canada
3. Start Date of the Horizontal Initiative: 1998	4. End Date of the Horizontal Initiative: Ongoing	5. Total Federal Funding Allocation: Statutory

6. Description of the Horizontal Initiative:

The Government of Canada is committed to helping low-income families with children break the cycle of poverty, ensuring that all Canadian children get a good start in life. The NCB contributes to a larger F/P/T strategy, the *National Children's Agenda*, designed to help Canadian children.

Through the National Child Benefit (NCB), the Government of Canada is working in partnership with provincial and territorial governments* to provide income support, as well as benefits and services for low-income families with children. The NCB also includes a First Nations component.

*The Government of Quebec has stated that it agrees with the basic principles of the NCB. Quebec chose not to participate in the NCB because it wanted to assume control over income support for children in Quebec. Throughout this document, references to joint F/P/T positions do not include Quebec.

7. Shared Outcome(s):

The NCB initiative has three objectives:

- help prevent and reduce the depth of child poverty;
- promote attachment to the labour market by ensuring that families will always be better off as a result of working; and
- reduce overlap and duplication by harmonizing program objectives and benefits and simplifying administration.

F/P/T Ministers Responsible for Social Services are committed to focusing on program outcomes as the primary goal of public reporting. Program monitoring, evaluation and reporting are essential to ensuring government accountability for the funds invested in the NCB and to determining whether the initiative's objectives are being achieved.

Indicators and Impacts

In the context of the NCB, indicators are statistics that show how well Canadian families are faring. The NCB Progress Report: 2002 includes an analysis of:

1. societal level indicators, which measure areas such as low income and labour force attachment but do not assume that any changes are necessarily caused by the NCB; and
2. direct outcome indicators that measure only those changes that are directly caused by the NCB.

For a complete discussion of these indicators, please see Chapters 6 and 7 of the "NCB Progress Report: 2002" on the NCB website, at: www.nationalchildbenefit.ca.

Evaluation

The "NCB Progress Report: 2002" contains early evaluation results for all three objectives of the NCB:

- Reduction of child poverty: As a result of the NCB in 2000, 55,000 children in 22,900 families were not living in low income, a 5.1 percent reduction in the number of low-income families or 1 in 20.
- Increased attachment to the labour market: The NCB is making work financially more attractive than social assistance. This improvement was associated with a reduced dependency on social assistance among families with children.
- Reduction of overlap and duplication: The flexibility of the NCB allowed many jurisdictions to combine the NCB Supplement with provincial and territorial child benefits into a single integrated payment.

General trends show that the number of low-income families with children in Canada continues to decline.

Government Expenditures

The annual NCB Progress Report includes information on the level of spending by all jurisdictions. There is a data collection process to which all participating jurisdictions contribute in order to present comparable information by jurisdiction on NCB initiatives. The data submitted by each jurisdiction is reviewed jointly to ensure consistency in reporting. The *NCB Progress Report: 2002*, released in July 2003, contains the most recent available information on the NCB initiative. To obtain this report or for further information, please visit the Federal/Provincial/Territorial (F/P/T) NCB website: www.nationalchildbenefit.ca.

Federal Expenditures:

Federal spending on the Canada Child Tax Benefit (CCTB) is tracked by the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA), the agency responsible for the delivery of the NCB Supplement.

In 2002-2003, the Government of Canada provided $2.5 billion through the NCB Supplement. Since 2000, the CCTB has been fully indexed, making sure that benefits increase with inflation.

The 2003 Budget made a significant investment in the NCB, announcing a five-year investment plan that provides, by 2007-2008, a $965-million-per-year increase in the NCB Supplement for low-income families. A first increase in the NCB Supplement of $150 per child occurred in July 2003 and further increases of $185 per child are scheduled for July 2005 and July 2006.

Provincial/Territorial and First Nations Expenditures:

Provincial, territorial and First Nations NCB reinvestments and investments are estimated to be $777 million in 2002-2003.

First Nations reinvestments in programs and services are estimated to be $51.9 million for 2002-2003.

8. Governance Structure(s):

The *NCB Governance and Accountability Framework* outlines the key characteristics of the NCB partnership: cooperation, openness, flexibility, evolution and accountability.

The NCB is restructuring the system of income support for low-income families with children. It is replacing child benefits delivered through provincial/territorial social assistance systems with a national platform of income-tested child benefits delivered as a part of the federal CCTB.

As a co-operative effort between governments, the NCB combines the strengths of a national program with the flexibility of provincial and territorial initiatives designed to meet the specific needs and circumstances within each jurisdiction.

With respect to accountability, federal, provincial and territorial Ministers Responsible for Social Services have committed to sharing data on reinvestment initiatives and reviewing results and outcomes achieved in order to identify best practices. F/P/T governments have also agreed to report annually to the public with a primary focus on performance of the NCB.

The Federal Role:

The Government of Canada provides additional income support to low-income families with children via the NCB Supplement component of the CCTB. The Canada Customs and Revenue Agency delivers these benefits to families.

The CCTB has two main components; the base benefit of the CCTB and the NCB Supplement.

- The base benefit of the CCTB provides child benefits to all low- and middle-income families. In 2002-2003, the Government of Canada provided $5.3 billion through the base benefit of the CCTB to 3.1 million families with 5.6 million children, or approximately 80 percent of all Canadian families with children.
- The NCB Supplement provides low-income families with additional child benefits on top of the base benefit. In 2001-2002, the Government of Canada provided $2.4 billion through the NCB Supplement to 1.5 million families with 2.7 million children, or 40 percent of all Canadian families with children.

Provincial and Territorial Role:

Provinces and territories invest in programs and services to help prevent and reduce the depth of child poverty and support low-income parents as they move into the labour market by ensuring they are better off as a result of working.

In response to the federal provision of income benefits, most jurisdictions have adjusted the support they provide through social assistance or other income support programs. The funds made available through these adjustments are reinvesting in benefits and services for low-income families, known as NCB reinvestments. Some provinces and territories are enhancing their NCB reinvestment initiatives with additional investments using their own revenues. The flexibility of the NCB initiative allows provinces and territories to create or enhance programs that most appropriately meet the needs and priorities of their local communities.

Provincial and territorial governments, along with First Nations, have committed to re-allocating available social assistance funds into benefits and services for children in low-income families that further the goals of the NCB. Jurisdictions have focused their reinvestments primarily in five key areas:

- child benefits and earned income supplements;
- child/day care;
- early childhood services and children-at-risk services;
- supplementary health benefits; and
- other benefits and services.

First Nations Role:

The Government of Canada is responsible for ensuring programs for First Nations children on reserve are comparable to those available to other Canadian children.

Under the NCB, First Nations also have the flexibility to reinvest savings from adjustments to social assistance budgets into programs and services for low-income families with children. Some 600 First Nations participate in the NCB and each operates its own programs, tailored to meet the needs and priorities of individual communities.

9. Federal Partners Involved in each Program	10. Names of Programs	11. Total Allocation	12. Planned Spending for 2003–2004 Estimates for 2002-2003	13. Actual Spending in 2003–2004	14. Planned Results for 2003–2004	15. Achieved Results in 2003–2004
Social Development Canada	NCB Supplement		$2.5 billion			
Newfoundland and Labrador			$19.2 million			
Prince Edward Island			$2.8 million			
Nova Scotia			$31.0 million			
New Brunswick			$8.7 million			
Ontario			$257.4 million			
Manitoba			$37.5 million			
Saskatchewan			$41.4 million			
Alberta			$42.5 million			
British Columbia			$277.4 million			
Yukon			$0.6 million			
Northwest Territories			$2.2 million			
Nunavut			$2.6 million			
First Nations			$51.9 million			
Citizenship and Immigration Canada			$1.9 million			
		Total	$3.277 billion			

16. Comments on Variances: F/P/T information not yet available for 2003-2004		
17. Results Achieved by Non-federal Partners:		
18. Contact Information: Lenore Duff 953-9182	19. Approved by: Sonia L'Heureux, Director General Strategic Policy Directorate Social Development Canada	20. Date Approved: August 18, 2004

Federal/Provincial/Territorial Early Childhood Development Agreement

Horizontal Initiative Template		
1. Name of Horizontal Initiative: **Federal/Provincial/Territorial Early Childhood Development Agreement**		2. Name of Lead Department(s): Federal Departments: ❖ Social Development Canada ❖ Health Canada Provincial and Territorial Governments
3. Start Date of the Horizontal Initiative: September 2000	4. End Date of the Horizontal Initiative: On-going	5. Total Federal Funding Allocation: $500 million/year

6. Description of the Horizontal Initiative:

In September 2000, Canada's First Ministers[54] reached an agreement on early childhood development.

The overall goal of the initiative is to improve and expand early childhood development supports for young children (prenatal to age 6) and their parents. The specific objectives are:

- To promote early childhood development so that, to their fullest potential, children will be physically and emotionally healthy, safe and secure, ready to learn and socially engaged and responsible; and
- To help children reach their potential and to help families support their children within strong communities.

In the ECD communiqué, First Ministers committed their governments to three public reporting requirements:

1. Within one year of the commitment, each government was to have released a first report on ECD programs and expenditures for 2000/2001 fiscal year, providing a baseline against which new investments can be tracked.
2. In fall 2002, governments began annual reporting using comparable program indicators to track progress in improving and expanding early childhood development programs and services.
3. In fall 2002, governments began regular reporting on children's well-being, using a common set of outcome indicators.

Information about the initiative, including the text of the First Ministers' communiqué on ECD, is available on the Social Union website at: www.socialunion.ca.

54 While the Government of Quebec supports the general principles of the ECD Agreement, it did not participate in developing this initiative because it intends to preserve its sole responsibility on social matters. However, Quebec receives its share of federal funding and the Government of Quebec is making major investments toward programs and services for families and children.

This initiative follows the guidelines outlined in the Social Union Framework Agreement for collaborative initiatives between the Government of Canada and provincial/territorial governments and serves as a model for this type of initiative.
7. Shared Outcome(s): The objectives of the initiative, as outlined in the ECD communiqué are: ❖ To promote early childhood development so that, to their fullest potential, children will be physically and emotionally healthy, safe and secure, ready to learn and socially engaged and responsible; and ❖ To help children reach their potential and to help families support their children within strong communities.
8. Governance Structure(s): In the ECD Agreement, First Ministers recognized that provinces and territories have the primary responsibility for early childhood development programs and services. Federal/Provincial/Territorial (F/P/T) Ministers Responsible for Social Services and Ministers of Health are responsible for implementation of the agreement. Implementation has been tasked to an ECD Working Group comprised of officials from all jurisdictions (including Quebec, who participates as an observer). This Working Group includes representation from both the Health and Social Services sectors, and reports to Deputy Ministers Responsible for Social Services and Deputy Ministers of Health (represented by Health Canada and the lead province on early childhood development). The Working Group is jointly chaired by Social Development Canada and Saskatchewan. Provincial/territorial governments are investing the funds transferred to them by the Government of Canada in any or all of the following four areas of action outlined in the ECD Agreement: 1. Healthy Pregnancy, Birth and Infancy 2. Parenting and Family Supports 3. Early Childhood Development, Learning and Care 4. Community Supports. All participating federal/provincial/territorial governments have committed to three reporting requirements: 1. Each government released a first report on ECD programs and expenditures for 2000/2001 fiscal year, providing a baseline against which new investments can be tracked. 2. In fall 2002, governments began annual reporting using a shared framework with comparable program indicators to track progress in improving and expanding early childhood development programs and services within the four areas for action. 3. In fall 2002, governments began regular reporting on children's well-being, using a common set of outcome indicators. Within the Government of Canada, responsibility for implementation of the commitments outlined in the ECD Agreement is shared jointly between Social Development Canada and Health Canada.

9. Federal Partners Involved in Each Program	10. Names of Programs	11. Total Allocation	12. Planned Spending for 2003–2004	13. Actual Spending in 2003–2004	14. Planned Results for 2003–2004	15. Achieved Results in 2003–2004
1.N/A	(a)N/A	In 2003-2004 the Government of Canada transferred $500 million via the Canada Health and Social Transfer, to provinces and territories for investment in programs and services related to early childhood development. All governments agreed that ECD investments should be incremental, predictable and sustainable over the long-term. All governments committed to make incremental investments in early childhood development.			The Canada Health and Social Transfer was a block transfer to provinces and territories, which did not require them to report to the Government of Canada on the results achieved. The Early Childhood Development Agreement commits participating governments to report annually to their citizens on progress made in improving and expanding early childhood development programs and services within the four key areas for action. Information on the results achieved for each program and service may be available in provincial/territorial reports, which are available on their respective websites.	
		Total: $500 million				

16. Comments on Variances:

N/A

17. Results Achieved by Non-federal Partners:

Information on the results achieved for each program and service may be available in provincial/territorial reports, which are available on their respective websites.

18. Contact Information:	19. Approved by:	20. Date Approved:
Glennie Graham, Director, Social Investment Policy, Strategic Policy 997-7102	Sonia L'Heureux, Director General, Strategic Policy Directorate 997-6834	August 6, 2004

Federal/Provincial/Territorial Multilateral Framework on Early Learning and Child Care

Horizontal Initiative Template		
1. Name of Horizontal Initiative: **Federal/Provincial/Territorial Multilateral Framework on Early Learning and Child Care**		2. Name of Lead Department(s): Federal Departments: ❖ Social Development Canada Provincial and Territorial Governments
3. Start Date of the Horizontal Initiative: March 2003	4. End Date of the Horizontal Initiative: March 2008	5. Total Federal Funding Allocation: $1.05 billion over 5 years
6. Description of the Horizontal Initiative: On March 13, 2003, Federal/ Provincial/Territorial Ministers Responsible for Social Services, reached agreement on a framework for improving access to affordable, quality, provincially and territorially regulated early learning and child care programs and services. Under the Multilateral Framework, the Government of Canada is providing $1.05 billion over five years through the CST to support provincial and territorial government investments in early learning and child care. This initiative complements the September 2000 ECD Agreement. The objective of this initiative is to further promote early childhood development and support the participation of parents in employment or training by improving access to affordable, quality early learning and child care programs and services. Early learning and child care programs and services funded through this initiative will primarily provide direct care and early learning for children in settings such as child care centres, family child care homes, preschools, and nursery schools. Investments can include capital and operating funding, fee subsidies, wage enhancements, training, professional development and support, quality assurance, and parent information and referral. Programs and services that are part of the formal school system are not included in this initiative Governments also committed to transparent public reporting that will give Canadians a clear idea of the progress being made in improving access to affordable, quality early learning and child care programs and services, beginning with a baseline report in November 2003. Information about the initiative, including the text of the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care, is available on the Social Union website at: www.socialunion.ca This initiative follows the guidelines outlined in the Social Union Framework Agreement for collaborative initiatives between the Government of Canada and provincial/territorial governments.		
7. Shared Outcome(s): The objectives of the initiative, as outlined in the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care are: ❖ To promote early childhood development; and ❖ To support the participation of parents in employment or training by improving access to affordable, quality early learning and child care programs and services.		

8. Governance Structure(s):

The Multilateral Framework for Early Learning and Child Care recognizes that provinces and territories have the primary responsibility for early learning and child care programs and services.

Implementation of the commitments outlined in the Multilateral Framework has been tasked to an ECD Working Group comprised of officials from all jurisdictions (including Quebec, who participates as an observer). This Working Group reports to Deputy Ministers Responsible for Social Services, and is jointly chaired by Social Development Canada and Saskatchewan.

Provincial/territorial governments have agreed to invest the funding provided in regulated early learning and child care programs for children under the age of six. Early learning and child care programs and services funded through this initiative will primarily provide direct care and early learning for children in settings such as child care centres, family child care homes, preschools, and nursery schools. Investments can include capital and operating funding, fee subsidies, wage enhancements, training, professional development and support, quality assurance, and parent information and referral. Programs and services that are part of the formal school system are not included in this initiative.

Governments also committed to transparent public reporting that will give Canadians a clear idea of the progress being made in improving access to affordable, quality early learning and child care programs and services, beginning with a baseline report in November 2003 and annual reporting in November 2004.

Within the Government of Canada, Social Development Canada has responsibility for implementation of the commitments outlined in the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care.

9. Federal Partners Involved in each Program	10. Names of Programs	11. Total Allocation	12. Planned Spending for 2003–2004	13. Actual Spending in 2003–2004	14. Planned Results for 2003–2004	15. Achieved Results in 2003–2004
1. N/A	(a)N/A	In 2003-2004 the Government of Canada transferred $25 million via the Canada Health and Social Transfer to provinces and territories for investment in programs and services related to early learning and child care. All governments agreed that investments in early learning and child care should be incremental, predictable and sustainable over the long-term. All governments committed to make incremental investments in regulated early learning and child care.			The Canada Health and Social Transfer was a block transfer to provinces and territories, which did not require them to report to the Government of Canada on the results achieved. The Multilateral Framework on Early Learning and Child Care commits participating governments to report annually, beginning with a baseline in November 2003, to their citizens on progress in improving and expanding early learning and child care programs and services. Information on the results achieved for each program and service may be available in provincial/ territorial reports, which are available on their respective websites.	
		Total: $25 million				

16. Comments on Variances: N/A		
17. Results Achieved by Non-federal Partners: Information on the results achieved for each program and service may be available in provincial/territorial reports, which are available on their respective websites.		
18. Contact Information: Glennie Graham, Director, Social Investment Policy, Strategic Policy 997-7102	19. Approved by: Sonia L'Heureux Director General, Strategic Policy Directorate 997-6834	20. Date Approved: August 6, 2004

Voluntary Sector Initiative

Horizontal Initiative Template		
1. Name of Horizontal Initiative: **Voluntary Sector Initiative**	2. Name of Lead Department(s): **SDC**	
3. Start Date of the Horizontal Initiative: **June 2000**	4. End Date of the Horizontal Initiative: **March 2005**	5. Total Federal Funding Allocation: **$94.5 million / 5 years**

6. Description of the Horizontal Initiative:

In June 2000, the Government of Canada announced the Voluntary Sector Initiative (VSI), a joint endeavour designed to better serve the needs of Canadians by strengthening the capacity of the voluntary sector and enhancing its relationship with the Government of Canada. Unique in its "jointness," the VSI invited more than 125 representatives of both sectors to sit at joint tables that focused on key areas, such as strengthening the relationship between the two sectors, enhancing the capacity of the voluntary sector, and improving the regulatory environment in which the sector operates.

From the outset, a major focus of the VSI was the development of a joint accord, or framework agreement that would provide visible and concrete recognition of the importance of the relationship between the two sectors. On December 5, 2001, an accord between the Government of Canada and the Voluntary Sector (the Accord) was signed. The Speech from the Throne on September 30, 2002, committed the Government of Canada to implementing the Accord across the federal government, and in collaboration with the voluntary sector; this commitment was later reaffirmed in the 2004 Speech from the Throne and in Budget 2004.

Sector responsibility for the VSI rests with the Voluntary Sector Forum (VSF). In 2003-2004, the Department of Canadian Heritage managed two Contribution Agreements relating to the Forum's VSI activities. One supported all of the Forum's VSI-related follow-up and sector capacity-building work, and the other supported activities aimed at putting the Accord and Codes into practice. Progress on this front was reported in the *1st Report to Canadians on Implementing an Accord Between the Government of Canada and the Voluntary Sector*, by the VSI Joint Steering Committee, which was released on December 5, 2003.

On December 12, 2003, responsibility for the VSI was transferred from the Department of Canadian Heritage to Social Development Canada. Along with the transfer, SDC assumed responsibility for government-wide monitoring and reporting on the implementation of the Accord in the form of a joint government-voluntary sector report. The *2nd Report to Canadians on Implementing an Accord Between the Government of Canada and the Voluntary Sector*, by the VSI Joint Steering Committee, will be released on December 5, 2004. This report highlights the major accomplishments across the federal government (58 departments and agencies) and the voluntary sector.

Further information is available on the Voluntary Sector Initiative website at www.vsi-isbc.ca.

7. Shared Outcome(s):

The VSI produces concrete results for the voluntary sector, including:

- A stronger voice to express common needs and engage in policy dialogue, through:
  - Implementation of the Accord and Codes of Good Practice on Policy Dialogue;
  - Collaboration with voluntary sector organizations on departmental policy development, involving 67 different sector organizations and 17 government departments, funded through the Sectoral Involvement in Departmental Policy Development (SIDPD) project; and
  - Hands-on experience and learning through the Policy Internships and Academic Fellowships (PIAF) Program.
- Streamlined government rules and regulations, through:
  - Implementation of the Accord and Code of Good Practice on Funding;
  - 2nd VSI Joint Steering Committee Report (December 2004);
  - Inclusion in the SDC Departmental Performance Report, 2003-2004; and
  - Examining models for dispute resolution.
- Increased access to new technologies, training and research, through:
  - Statistics Canada satellite account that will gather economic data on the sector; and
  - Dissemination of findings from the National Survey of Non-profit and Voluntary Organizations (NSNVO).
- More flexible funding arrangements, through:
  - Implementation of the Accord and Code of Good Practice on Funding; and
  - Research projects and surveys to increase funders' understanding of the realities of the sector.

8. Governance Structure(s):

As Minister Responsible for the Voluntary Sector, the Minister of Social Development Canada works to ensure that the government's commitments under the *Accord* and *Codes of Good Practice* between the Government of Canada and the Voluntary Sector are fulfilled.

The Joint Steering Committee (JSC) embodies the mutual commitment of the government and the voluntary sector to a collaborative approach and increased cooperation through the second phase of the VSI. The JSC, which consists of seven members from government and seven from the voluntary sector, provides coordination and oversight for the VSI work, ensures implementation and monitoring of the Accord and Codes and is also a forum for identifying and examining issues arising in this joint work.

A Steering Committee of Senior Managers provides strategic direction to the government representatives of the JSC. Membership in this Steering Committee mirrors that of the JSC.

The Voluntary Sector Forum is the leadership body for the voluntary sector. The 22 Forum members are a diverse group of individuals involved in the voluntary sector from across Canada and from a variety of sector organizations. The Forum coordinates the sector's response on key issues, oversees continuing VSI work, including Accord implementation, and strategically builds and engages the sector.

At the request of the Clerk of the Privy Council, federal departments and agencies have named senior officials to champion Accord and Codes implementation.

9. Federal Partners Involved in Each Program	10. Names of Programs	11. Total Allocation	12. Planned Spending for 2003–2004	13. Actual Spending in 2003–2004	14. Planned Results for 2003–2004	15. Achieved Results in 2003–2004
1. Canadian Council on Social Development	Sources and Mechanisms of Funding and their impact on sustainability of Voluntary Organizations in Canada Jan. 8, 2002-April 30, 2003	$147,850	$16,885	$16,885	Exploring the links between the sources and mechanisms of funding that contribute to and/or hinder the financial capacity of VSOs.	Research, analysis, consultations, public education, interviews with VSOs and experts in the field.
2. Canadian Centre for Philanthropy	National Survey of Non-Profit and Voluntary Sector Organizations in Canada (NSNVO) Jan. 2, 2002-March 31, 2006	$4,927,551	$723,313	$723,313	This unique national survey will provide a comprehensive profile of the Canadian VS and baseline information (number of voluntary organizations in Canada, funding sources, geographic scope, dynamic of the organizations, etc).	The NSNVO will also provide information to allow Canada to participate in international studies of voluntary organizations.
	Johns Hopkins Comparative Non-Profit Sector Project (CNP) June 1, 2002-Sept. 30, 2004	$288,687	$173,950	$173,950	The research will provide an understanding of the size, scope and contributions of the VS.	Enabling researchers to compare the VS in Canada with the VS of other countries.

	2000 National Survey of Giving, Volunteering and Participating (NSGVP) Analysis and Dissemination Sept. 1, 2002-June 30, 2003	$623,990	$321,599	$321,599	The overall goal of the project has been to support a voluntary sector organization in the further analysis and dissemination of the 2000 NSGVP.	Information and dissemination of products that provide voluntary sector organizations with a broad knowledge about charitable giving and volunteering that better informs their fundraising, volunteer recruitment and management efforts.
3. United Way (UW)	A Community-Based Strategy for the Assessment and Recognition of Skills and Foreign Credentials of the Immigrant Population Aug. 5, 2002-March 31, 2004	$260,909	$179,907	$179,907	The project is a collaboration between UW, World Skills, the City of Ottawa and other business and VS stakeholders.	Research, analysis, consultations, public education, interviews with VSOs and experts in the field. Ottawa is being used as a pilot site to test the strategy and policies for wider application across Canada.

4. Canadian Association for Community Living	Connecting People to Policy: A National Initiative to Build the Capacity of the Disability Community to Participate in and Contribute to the Policy Process Sept. 2002-March 2004	$404,100	$163,600	$163,600	Develop an information and knowledge network that enables policy engagement between the disability community and FPT governments.	The disability voluntary sector community and FPT governments are working together developing policies, programs and best practices for disability supports.
5. Caledon Institute for Social Policy	Reducing Poverty through Multisectoral Collaboration Aug. 2002-March 2004	$215,000	$115,000	$115,000	Through policy research and multisectoral collaboration this project is to enhance the capacity of the public/private sectors and voluntary sector to work together and to develop a community-based strategy for poverty reduction.	
6. John Howard Society of New Brunswick	Multi Lateral Laboratory of New Brunswick April 2001-Sept. 2003	$371,000	$42,942	$42,942	Through a series of regional forums, the project tests how the NB voluntary sector can work with government officials and private sector representatives in improving family and children policies.	Learning and best practices will be shared across Canada.

7. Volunteer Centre of Winnipeg	Building Voluntary Sector Capacity: A Multi-Sectoral Approach July 2001-June 2003	$281,000	$31,000	$31,000	The project was a coalition between Winnipeg's voluntary sector organizations, the Province of Manitoba, members of the Manitoba Federal Council and the private sector.	The partnership focused on policies, programs and other potential innovations to develop community capacity work plans and citizen engagement tools that impact on community well-being
8. Carleton University	Policy Internships and Fellowships May 1, 2002-Oct 31, 2003	$409,470	$182,930	$132,513	This project is developing a resource pool of individuals with practical policy experience and expertise within both government and the voluntary sector; facilitating mutual learning, developing expertise and position interchanges at the policy and management levels of both sectors; and increasing capacity in research on policy issues facing the voluntary sector.	

9. Coalition of National Voluntary Organizations	National Learning Initiative for the Voluntary Sector April 1, 2002-March 31, 2003	$333,359	$66,646	$66,646	The objectives of the project were to develop a national framework to identify the common core competencies required by voluntary sector leaders. It dealt with present and future human resource learning and training needs in the sector.	This project is a collaboration between voluntary sector employers, practitioners and learning institutions.
10. Community Foundations of Canada	A Plan for the Development of Human Resources Support Services for the Voluntary Sector (HRSS) May 1, 2002-Apr. 31, 2004	$750,000	$254,518	$254,518	The purpose of this project was to strengthen the skills sets of Canadians working in the voluntary sector by including strategic leadership support, tools and services and organizational support to the HRSS plan.	
		Total: $9,012,916	Total: $2,272,290	Total: $2,221,873		
16. Comments on Variances:						
17. Results Achieved by Non-federal Partners:						
18. Contact Information: Marie Gauthier Director, Voluntary Sector Affairs	19. Approved by: Allen Zeesman Director General, Social Development Directorate			20. Date Approved: September 2, 2004		

Evaluations and Audits

Social Development Canada (SDC) is committed to ensuring that it gets the best possible results from its programs, policies and services, and that it does so in an effective and efficient manner. The department can assess this through evaluations and audits.

Evaluations examine all elements of a program, ranging from the procedures and policies that are used to design and deliver the program, to measuring the achieved results or impacts (both intended and unintended) of the program. Evaluations provide credible and objective evidence of how well programs and policies are working, and how they might be improved.

Audits, on the other hand, provide management with objective assessments and assurance on key aspects of management practices, control systems and information used for decision-making and financial reporting. Audits also guide management in determining where the organization is most exposed to risk, and what remedial actions are available and appropriate.

While evaluation and audit functions are distinct, both contribute to ensuring that the department has timely, strategically-focused, objective and evidence-based information on its management practices and on the performance of its policies, programs, and services to produce better results for Canadians.

Fiscal year 2003-2004 represented a year of significant change and transformation for both the Evaluation and the Internal Audit directorates. They first underwent reorganization within the former HRDC and then amalgamation within SDC.

During the year, evaluation efforts were focused, for the most part, on labour market programs, which now reside with Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC). Priority was given to evaluations of grants and contributions programs requiring the renewal of their terms and conditions, as well as programs pursuant to the federal-provincial Labour Market Development Agreements. Significant evaluation activity, however, was also initiated for programs that now reside within Social Development Canada, and much of this evaluation work was in progress during 2003-2004. These included, among others, evaluations of the National Child Benefit Strategy, the Labour Market Agreements for Persons with Disabilities, and the Guaranteed Income Supplement and Spousal Allowance.

The Internal Audit function also experienced a very different type of year than normal in 2003-2004. The significant and ongoing departmental changes, both in terms of accountability structures and program/process design and operations, created a situation that made traditional assurance auditing difficult and even questionable with respect to adding value. Therefore, Internal Audit focused its resources throughout much of the year on advisory risk management activities – working with program management to identify potential risks to new program initiatives and direction and ensuring that appropriate mitigation strategies were in place.

Similar to the Evaluation Directorate, the Internal Audit Directorate (formerly IARMS within HRDC) experienced a great deal of internal change – reporting relationships were altered during the year, new technology was introduced, modern methodologies were

implemented and quality review processes were applied with greater and more time-consuming discipline. These factors had an impact on both the type of work that was carried out and the volume of projects that were undertaken in 2003-2004. The work carried out, however, has established a strong foundation for the conduct of assurance audits in future years.

SDC publishes and makes its evaluations and audits available to Canadians. The following chart includes evaluation studies, audits and reviews published or in progress during 2003-2004, and it is organized by departmental strategic outcomes. Executive summaries, observations, recommendations and management action plans are published on SDC Internet sites.

Evaluations and Audits	
To provide Canadians with:	**As demonstrated by the findings of the following:**
A Canada where the quality of life and inclusion for seniors is enhanced and poverty alleviated through sustainable public pensions, benefits and supports	❖ Summative Evaluation of the Guaranteed Income Supplement and Spousal Allowance *(in progress)* ❖ Consolidated Statement of Administrative Costs Charged to the Canada Pension Plan by HRDC, March 31, 2003 *(in progress)*
A Canada where the social and economic participation of Persons with Disabilities is enhanced	❖ Promising Practices in Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD) Funded Programs and Services *(published)* ❖ Audit of Canada Pension Plan Disability *(in progress)*
A Canada where vibrant and inclusive communities meet the social development needs of Canadians	❖ Evaluation of the Social Development Partnerships Program *(published)* ❖ Audit of Social Development Partnerships Program *(in progress)*
A Canada where the capacities of individuals, children, families, and communities are strengthened in order to promote social inclusion, participation, and well-being	❖ Summative Evaluation of the National Child Benefit *(in progress)* (undertaken jointly by federal/provincial/territorial governments) ❖ Summative Evaluation of Child Care Visions *(in progress)*

Evaluations and Audits	Con't
A Canada where service delivery is focused on citizen needs	❖ Audit of National Software Distribution / Release Management *(in progress)* ❖ Comprehensive Audit of Information Technology Security *(in progress)* ❖ 2003 Annual Systems Under Development (SUD) Audit Report for Canada Student Loans and Grants System (CSLGS) and Income Security Programs Information Technology Renewal (ISP-ITR) *(in progress)*
Effective corporate services	❖ Review of the HRDC Financial Statements – March 31, 2003 *(in progress)* ❖ Audit of Management of Personal Information *(in progress)* ❖ Audit of Priority Payments *(in progess)*

Annex A: Crosswalk Division of Responsibilities of the Former HRDC

The following chart depicts the division of responsibilities of the former Human Resources Development Canada between the two new departments, Social Development Canada, and Human Resources and Skills Development Canada.

Human Resources Development Canada

- Old Age Security Program
- Canada Pension Plan
- Modernizing Service for Canadians
- Internet and Telephone Services
- Social Insurance Number Registry
- Opportunities Fund
- Office for Disability Issues
- Social Development Partnerships
- *Voluntary Sector Initiative

→ ***Social Development Canada***

- Employment Insurance Benefits
- Human Resource Centres of Canada
- In-Person Service
- Foreign Workers
- Labour Exchange
- Labour Market Information
- Employment Benefits and Support Measures
- Labour Market Development Agreements
- Aboriginal Human Resources Development
- Aboriginal Skills and Employment Partnerships
- Youth Employment Strategy
- Labour Market Adjustments and Official Language Minority Communities
- Human Resources Partnerships
- Student Financial Assistance
- Canada Education Savings Grant
- National Literacy Secretariat
- Office of Learning Technologies
- Labour
- Homelessness
- International Academic Mobility
- Learning Initiatives Program

→ ***Human Resources and Skills Development Canada***

* On December 12, 2003, the Minister of Social Development was mandated responsibility for the Voluntary Sector Initiative, a responsibility transferred from the Minister of Canadian Heritage.

In addition to the responsibilities listed above, Social Development Canada has been assigned responsibility for the provision of shared corporate services to both departments, including human resources, financial and administrative services, legal services and corporate systems; while HRSDC's in-person service delivery network provides services to both departments.

Annex B: Website References

Departmental Overview

Social Development Canada: http://www.sdc.gc.ca/en/home.shtml

Canada Pension Plan: http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/topics/cpr-gxr.shtml

Old Age Security Program: http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/topics/ozs-gxr.shtml

National Child Benefit: http://www.nationalchildbenefit.ca/home_e.html

Persons with Disabilities:
http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/individuals/audiences/pd.shtml

Human Resources and Skills Development Canada:
http://www.hrsdc.gc.ca/en/home.shtml

Our Offices: http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/where_you_live/menu.shtml

2003-2004 Report on Plans and Priorities:
http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_e.asp

Parliamentary Committee References

Listening to Canadians: A first View of the Future of the Canada Pension Plan Disability Program:
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp05-e.htm

Government of Canada Response to "Listening to Canadians: A First View of the Future of the Canada Pension Plan Disability Program":
http://www.sdc.gc.ca/en/isp/pub/cpp/disability/5threport/5thpg1.shtml

The Guaranteed Income Supplement: The Duty to Reach All:
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/HUMA/Studies/Reports/HUMARP6-E.HTM

Government of Canada Response to the Sixth Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities:
http://www.sdc.gc.ca/en/isp/pub/oas/6threport/6thtoc.shtml

Raising Adult Literacy Skills: The Need for a Pan-Canadian Response:
http://www.parl.gc.ca/committee/CommitteePublication.aspx?SourceId=37565

Government of Canada Response to the Report of the Standing Committee on Human Resources Development and Status of Persons with Disabilities – Raising Adult Literacy Skills: the Need for a Pan-Canadian Response:
http://www.sdc.gc.ca/en/cs/comm/reports/literacy/index.shtml

Taking the Necessary Measures to Enhance the Integrity of the Social Insurance Number: A Review of the Action Plan:
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp02-e.htm

Progress Report on the Implementation of the Social Insurance Number (SIN) Action Plan: http://www.hrsdc.gc.ca/en/cs/comm/reports/sin/index.shtml

Building a Brighter Future for Urban Aboriginal Children Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities:
http://www.parl.gc.ca/committee/CommitteePublication.aspx?SourceId=37563

Response of the Government of Canada to the Fourth Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities: Building a Brighter Future for Urban Aboriginal Children:
http://www.pco-bcp.gc.ca/interloc/default.asp?Language=E&Page=Strategy&Sub=Response

Strategic Outcome 1

Canada's Public Pensions and Retirement:
http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/individuals/cluster/category/ppr.shtml

CPP Disability beneficiaries newsletter "Staying in Touch":
http://www.sdc.gc.ca/en/isp/cpp/stayindex.shtml

Canadian Retirement Income Calculator:
http://www.sdc.gc.ca/en/isp/common/cricinfo.shtml

Statement of Contributions On-line Request:
http://www.sdc.gc.ca/en/isp/cpp/soc/proceed.shtml

Strategic Outcome 2

CPP Disability Benefits:
http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/topics/cdp-gxr.shtml

Office for Disability Issues:
http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/odi.shtml

Persons with Disabilities:
http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/individuals/audiences/pd.shtml

EAPD National Report:
http://socialunion.gc.ca/pwd/EAPD2002/index_e.htm

Advancing the Inclusion of Persons with Disabilities:
http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/odi.shtml

Strategic Outcome 3

Codes of Good Practice: http://www.vsi-isbc.ca/eng/relationship/order_tools.cfm

Strategic Outcome 4

Fifth National Child Benefit Progress Report:
http://www.nationalchildbenefit.ca/home_e.html

Government of Canada report "Early Childhood Development Activities and Expenditures Government of Canada Report 2002-2003:
http://www.socialunion.ca/ecd_e.html

Government of Canada report "Early Learning and Child Care Activities and Expenditures: Baseline Report 2002-2003":
http://socialunion.gc.ca/ecd/2003/report1_e/toce.html

CPP Retirement Pension on-line application and other CPP-related services:
http://www.sdc.gc.ca/en/home.shtml

Statement of Contributions On-line Request:
http://www.sdc.gc.ca/en/isp/cpp/soc/proceed.shtml

Canadian Retirement Income Calculator:
http://www.sdc.gc.ca/asp/gateway.asp?hr=en/isp/common/cricinfo.shtml&hs=cpr

Government-Wide Initiatives

Modern Comptrollership:
http://www.sdc.gc.ca/en/cs/fas/fs/mm/menu/mc_home.shtml

SDC's Sustainable Development Strategy:
http://www.sdc.gc.ca/en/cs/fas/as/sds/sdd.shtml

Supplementary Information

Canada Pension Plan

2003-2004 CPP Financial Statements:
http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Horizontal Initiatives

National Child Benefit:
http://www.nationalchildbenefit.ca/home_e.html

Federal/Provincial/Territorial Early Childhood Development Agreement:
http://www.socialunion.ca/menu_e.html

Federal/Provincial/Territorial Multilateral Framework on Early Learning and Child Care:
http://www.socialunion.ca/menu_e.html

Voluntary Sector Initiative:
http://www.vsi-isbc.ca/eng/index.cfm

Evaluations and Audits

Recent Evaluations and Special Studies:
http://www11.hrdc-drhc.gc.ca

Recent Audits:
http://www.sdc.gc.ca/en/cs/fas/iarms/toc.shtml

Index

A

Aboriginal Children 17, 22, 122
Accountability .... iii, 8, 62, 65, 69, 70, 102
Allowance Benefits 12, 25, 27

C

Canada Pension Plan (CPP) .... iv, 1, 5, 6, 7, 12, 13, 15, 17, 18, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37, 46, 47, 54, 60, 61, 62, 63, 67, 70, 71, 72, 76, 78, 80, 81, 83, 84, 92, 93, 94, 100, 117, 119, 121, 122, 123
Canadian Retirement Income Calculator ... 70, 71, 122, 123
Child Disability Benefit 6, 7, 12, 37, 44, 45, 46, 47, 51

D

Death Benefits 7, 12, 25, 26, 28

E

Early Childhood Development Agreement 6, 7, 12, 38, 39, 44, 47, 49, 74, 84, 104, 106, 123
Employability Assistance for People with Disabilities 30, 31, 32, 34, 86, 87, 117
Evaluations and Audits ...... iv, 116, 117, 118, 124
Expenditures .... iv, 13, 27, 32, 40, 47, 49, 50, 54, 61, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 94, 101, 123

G

Government On-Line Initiative .... iii, 70
Guaranteed Income Supplement (GIS) .. 7, 12, 13, 18, 19, 25, 26, 27, 28, 55, 77, 79, 81, 85, 94, 96, 97, 116, 117, 121

H

Horizontal Initiatives .... iv, 100, 123

I

Inter-country Adoption 60

L

Labour Market Agreements for Persons with Disabilities 6, 7, 12, 20, 30, 31, 34, 91, 116

M

Management Accountability Framework .. iii, 62, 65, 69, 70
Management Representation Statement .... iii, 3
Mandate .... iii, 5, 6, 7
Modern Comptrollership 65, 69, 70, 123
Modernizing Service for Canadians (MSC) 7, 11, 12, 52, 53, 64, 70, 100, 119
Multilateral Framework for Early Learning and Child Care (ELCC) 44, 49, 50, 62, 108

N

National Child Benefit (NCB) 5, 6, 7, 12, 44, 45, 47, 48, 84, 100, 101, 102, 103, 116, 117, 121, 123
New Horizons for Seniors 37, 39, 40, 43

O

Official Language Minority Communities43, 119
Old Age Security (OAS) .... iv, 1, 5, 7, 12, 13, 15, 19, 25, 26, 27, 29, 54, 55, 61, 63, 70, 71, 72, 77, 79, 81, 83, 85, 92, 94, 96, 97, 100, 119, 121
Operating Environment .... iii, 9
Opportunities Fund for Persons with Disabilities (OF) 7, 12, 30, 31, 32, 33, 35, 83, 87
Organization .... iii, 8, 9, 46, 51

P

Parliamentary Committee Recommendations
- Listening to Canadians: A First View of the Future of the Canada Pension Plan Disability Program 17, 33, 121
- Raising Adult Literacy Skills: The Need for a Pan-Canadian Response 20, 121
- Social Insurance Registry 6, 21, 27, 55
- The Guaranteed Income Supplement: The Duty to Reach All 18, 121

Persons with Disabilities .... iii, 6, 7, 12, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 29, 30, 31, 33, 34, 83, 87, 88, 91, 116, 117, 121, 122

S

Serving Canadians .... iii, 5
Social Development Partnerships Program (SDPP) 6, 7, 12, 31, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 83, 86, 87, 88, 89, 117
Social Insurance Number (SIN) 6, 21, 52, 57, 58, 70, 92, 119, 122
Social Insurance Registry (SIR) 6, 21, 27, 55, 57, 58, 92
Specified Purpose Accounts ....iv, 78, 80, 81, 82, 83, 87, 93
Strategic Outcome 1 .... iii, iv, 15, 25, 27, 32, 54, 61, 122
Strategic Outcome 2 .... iii, iv, 15, 26, 27, 29, 32, 40, 46, 47, 122
Strategic Outcome 3 .... iii, iv, 32, 37, 123
Strategic Outcome 4 .... iii, iv, 44, 74, 123
Strategic Outcome 5 .... iii, 16, 19, 26, 27, 39, 46, 52
Strategic Outcome 6 .... iii, 16, 17, 59
Summary of Departmental Performance .... iii, 15
Sustainable Development Strategy .... iii, 72, 74, 75, 123

T

Thérèse Casgrain Volunteer Award.............37, 38

U

Understanding the Early Years (UEY) 7, 23, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 62, 88, 89

V

Vision .... iii, 5, 7, 56
Vocational Rehabilitation 30, 32, 34
Voluntary Sector Initiative (VSI) 6, 7, 12, 10, 31, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 62, 109, 110, 119, 123

BUDGET DES DÉPENSES

Développement social Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/97-2004
ISBN 0-660-62680-2

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Développement social Canada

Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004

Approuvé par :

L'honorable Ken Dryden, c.p., député
ministre de Développement social Canada

Table des matières

Section I : Message du ministre 1

Section II : Déclaration de la direction 3

Section III : Aperçu du Ministère 5

Vision et mandat 5

Au service des Canadiens 5

Mandat et résultats stratégiques du Ministère 7

Mandat de Développement social Canada 8

Organisation et responsabilisation 9

Section IV : Contexte ministériel et opérationnel 11

Liens entre les résultats stratégiques de l'ancien DRHC et ceux du nouveau ministère du Développement social 14

Profil des dépenses de 2003-2004 15

Section V : Sommaire du rendement du Ministère 17

Sommaire des indicateurs de rendement 17

Recommandations du Comité parlementaire 19

Section VI : Réalisations et rendement 27

Résultat stratégique 1 : Un Canada où la qualité de vie des aînés et leur inclusion sont améliorées et où la pauvreté est réduite au moyen de pensions, de prestations et de soutiens gouvernementaux durables 27

Résultat stratégique 2 : Un Canada où la participation sociale et économique des personnes handicapées est rehaussée 32

Résultat stratégique 3 : Un Canada où des collectivités dynamiques et inclusives répondent aux besoins de la population en matière de développement social 41

Résultat stratégique 4 : Un Canada où les capacités des particuliers, des enfants, des familles et des collectivités sont renforcées afin de promouvoir l'inclusion sociale, la participation et le bien-être 50

Résultat stratégique 5 : Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens 58

Résultat stratégique 6 : Des services ministériels efficaces 67

Section VII : Rapport sur les initiatives pangouvernementales 77

Modernisation de la fonction de contrôleur et cadre de responsabilisation de la gestion 77

L'initiative Gouvernement en direct 78

Stratégie de développement durable 81

Section VIII : Renseignements supplémentaires ... **87**
Tableau 1 : Besoins financiers par autorités ... 87
Tableau 1.1 : Dépenses par autorités ... 89
Tableau 1.2 : Impact des annonces du 12 décembre 2003 ... 91
Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles pour 2003-2004 ... 92
Tableau 3 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles ... 93
Tableau 4 : Concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité ... 94
Tableau 5 : Détails des recettes disponibles et des recettes non disponibles ... 95
Tableau 6 : Sommaire des paiements de transfert – Législatifs ... 95
Tableau 7.1 : Sommaire des paiements de transfert – subventions et contributions ... 96
Tableau 7.2 : Renseignements sur les paiements de Transfert par programme et par secteurs d'activité ... 97
Tableau 8 : Frais d'utilisation ... 102
Tableau 9 : Introduction aux comptes à fins déterminées ... 103
Régime de pensions du Canada ... 103
Rapports législatifs annuels ... 104
Tableau 10: Sommaire des prestations mensuelles maximales ... 105
Tableau 11 : Nombre de bénéficiaires des prestations de Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire, et par type de prestations ... 106
Table 12: Paiements de Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire, et par type de prestations, année financière 2003-2004 ... 107
Rapports consolidés ... 107
Initiatives réglementaires ... 110
Initiatives horizontales ... 111
Évaluations et vérifications ... 128
Annexe A : Répartition des responsabilités de l'ancien DRHC ... **131**
Annexe B : Renvois à des sites Web ... **133**
Aperçu du Ministère ... 133
Références au Comité parlementaire ... 133
Résultat stratégique 1 ... 134
Résultat stratégique 2 ... 134
Résultat stratégique 3 ... 135
Résultat stratégique 4 ... 135
Initiatives pangouvernementales ... 135
Renseignements supplémentaires ... 135
Évaluations et vérifications ... 136
Index ... **137**

Section I : Message du ministre

Le développement social est une affaire de famille. Il s'agit d'aider les enfants en soutenant leur famille; d'aider les personnes handicapées et leur famille en leur offrant des chances égales; d'aider les personnes âgées – nos grands-parents, nos grands-oncles et nos grands-tantes – à moins se préoccuper de joindre les deux bouts.

Développement social Canada (DSC) a été créé en décembre 2003 afin de centraliser les politiques, les programmes et les services sociaux offerts aux Canadiens, leur vie durant. Le présent rapport ministériel fait état des efforts et des réalisations de ce nouveau Ministère en 2003-2004, mais également de l'ensemble des programmes et des services fournis dans des collectivités du Canada par l'ancien ministère du Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

Durant cette année de transition, la priorité du Ministère était d'assurer le maintien de l'excellence des services fournis aux Canadiens. Parallèlement, DSC a fait des progrès considérables dans la mise en place de structures et de processus de gouvernance, ainsi que dans l'élaboration de sa vision, de son mandat et d'un ensemble de résultats stratégiques lui permettant de bâtir une organisation solide et efficace, axée sur les résultats.

DSC a également amélioré sensiblement les services offerts aux Canadiens en procédant à l'harmonisation de ses centres d'appels. Les centres, qui traitent présentement plus de 50 millions d'appels par année, sont aussi mieux positionnés pour gérer une augmentation du nombre d'appels. En fait, DSC s'attend à traiter un million d'appels de plus au cours de la prochaine année.

De concert avec les provinces, nous avons travaillé très fort pour conclure des ententes qui aideront à éliminer les obstacles à la participation canadienne des personnes handicapées au marché du travail et aux activités d'apprentissage. Le Ministère continue de contribuer de façon importante au mieux-être social des personnes âgées. Devant l'augmentation du nombre de personnes âgées au Canada, le Ministère modernise et simplifie ses transactions et ses services. Ainsi, les aînés qui le souhaitent peuvent maintenant présenter sur Internet une demande simplifiée de pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC). De plus, nous avons mis au point un système sécuritaire et pratique offrant aux bénéficiaires de ce Régime et de la Sécurité de la vieillesse (SV) la possibilité de consulter leurs feuillets de renseignements fiscaux sur Internet.

Je suis fier de ce que Développement social Canada a accompli au cours d'une année riche en changements et en transformations. Nous sommes résolus à miser sur ces réalisations, et d'autres encore, pour renforcer les assises sociales du Canada afin que tous les Canadiens aient la possibilité d'atteindre leurs objectifs.

L'honorable Ken Dryden, c.p., député
ministre de Développement social Canada

Section II : Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de 2003-2004 de Développement social Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans le Guide de préparation - Rapports ministériels sur le rendement 2003-2004. L'information financière sur le rendement est fondée sur le Budget principal des dépenses et sur les Comptes publics de Développement des ressources humaines Canada, dont les pouvoirs sont assumés par Développement social Canada (DSC), depuis le 12 décembre 2003. L'information financière sur les pouvoirs transférés a servi à déterminer les sommes à inclure dans les tableaux financiers comme si elles étaient assumées par DSC depuis le 1er avril 2003. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait général, juste et transparent du rendement de l'organisation durant l'exercice 2003-2004.

Nicole Jauvin
Sous-ministre
Développement social Canada

OCT 0 8 2004

Date

Section III : Aperçu du Ministère

Le rapport présente les réalisations de Développement social Canada (DSC) en 2003-2004 ainsi que celles de l'ancien Développement des ressources humaines Canada (DRHC) qui correspondent au mandat du nouveau Ministère[1].

Vision et mandat

Le 12 décembre 2003, le très honorable Paul Martin, premier ministre du Canada, annonçait la création de Développement social Canada, dont l'objectif est d'aider le gouvernement à atteindre son but qui consiste à protéger et à renforcer les assises sociales du Canada, tout en respectant les sphères de compétences fédérales, provinciales et territoriales. Notre vision est celle d'un Canada au sein duquel chacun apporte sa contribution et joue un rôle actif dans la société.

Depuis la création de notre ministère, nous avons travaillé à la concrétisation de cette vision en contribuant au mieux-être des personnes, des familles et des collectivités, et en favorisant leur participation grâce à des politiques, à des programmes et à des services axés sur les citoyens. Nos programmes les mieux connus incluent le Régime de pensions du Canada[2], la Sécurité de la vieillesse[3], la Prestation nationale pour enfants[4] et des programmes destinés aux personnes handicapées, dont le Fonds d'intégration[5]. Notre éventail de politiques, de programmes et de services sociaux nous permet de nous concentrer sur les besoins des aînés, des familles, des enfants et des personnes handicapées, tout en cherchant activement à mobiliser le secteur privé, les organisations non gouvernementales et les collectivités, dans le cadre de partenariats ayant pour objet de soutenir le développement communautaire et l'économie sociale. Nous travaillons en étroite collaboration avec les autres ministères fédéraux, les provinces et les territoires qui partagent les responsabilités qui se rapportent à la politique sociale et avec des organismes internationaux qui constituent des tribunes grâce auxquelles nous pouvons apprendre de l'expérience des autres et contribuer à l'amélioration des politiques et des programmes sociaux d'autres pays.

Au service des Canadiens

DSC compte quelque 12 000 fonctionnaires qui ont la responsabilité de dépenser près de 53 milliards de dollars au bénéfice de la population canadienne. La composante de loin la plus importante de ces dépenses est celle consacrée au soutien du revenu; en effet, 97 % des dépenses de DSC représentent les prestations du programme versées en vertu des lois adoptées par le Parlement. Ces prestations sont versées dans le cadre du programme de la Sécurité de la vieillesse, qui est financé à même les recettes fiscales générales, et pour

---

1 Pour de plus amples renseignements, visitez le site http://www.dsc.gc.ca/fr/accueil.shtml.

2 Pour de plus amples renseignements, visitez le site http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cpr-gxr.shtml.

3 Pour de plus amples renseignements, visitez le site http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/ozs-gxr.shtml.

4 Pour de plus amples renseignements, visitez le site http://www.nationalchildbenefit.ca/home_f.html.

5 Pour de plus amples renseignements, visitez le site http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/particuliers/auditoires/ph.shtml.

toute la gamme des prestations du Régime de pensions du Canada (RPC), programme à caractère contributif qui ne fait pas partie du Trésor[6].

D'autres activités de DSC nécessitent des dépenses de fonctionnement, par exemple les dépenses à l'appui de la Prestation nationale pour enfants. Il s'agit de l'un de nos programmes de soutien pour les familles et les enfants, tout comme l'Entente sur le développement de la petite enfance, le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants et la Prestation pour enfants handicapés, par l'intermédiaire desquels nous collaborons avec les provinces et les territoires. Nous favorisons le renforcement de la capacité des collectivités, du secteur privé et du secteur bénévole et communautaire lorsqu'il s'agit de promouvoir l'inclusion et la participation de tous les citoyens, notamment dans le cadre du Programme de partenariats pour le développement social et de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire. Outre les prestations du RPC destinées aux personnes handicapées, des programmes comme le Fonds d'intégration et des initiatives telles les nouvelles Ententes sur le marché du travail, à l'intention des personnes handicapées et conclues avec les provinces, favorisent la pleine participation des Canadiens handicapés au marché du travail, aux études et à la vie communautaire.

Pour appuyer tous ces programmes, nous nous efforçons de développer et de diffuser des connaissances sur les enjeux et les tendances de la politique sociale ainsi que de réaliser davantage de progrès en vertu de l'Entente-cadre sur l'union sociale, afin d'accroître la collaboration intergouvernementale et de faire avancer la politique sociale. Cette démarche coopérative reconnaît que la plupart des questions sociales sont des champs de compétence partagée et qu'il faut travailler avec tous les partenaires pour établir des objectifs, mettre l'accent sur les ressources et passer aux actes.

DSC et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC)[7] exercent leurs activités selon un modèle de partage des responsabilités dans la prestation des services; cela signifie que chaque Ministère assume certaines responsabilités pour le compte de l'autre, en plus de ses propres responsabilités. Ainsi, DSC est responsable du service à la clientèle sur Internet et par téléphone pour les deux Ministères. DSC gère également les fonctions relatives à l'intégrité du programme, comme la délivrance des numéros d'assurance sociale, l'administration du Registre d'assurance sociale et les responsabilités connexes, qui sont sous-jacentes aux deux Ministères. De plus, DSC assure les services ministériels (ressources humaines, services financiers et administratifs, services juridiques et systèmes ministériels) pour les deux Ministères. RHDCC est responsable de l'exécution des programmes des deux Ministères, par l'intermédiaire de ses services en personne, offerts dans plus de 300 Centres de ressources humaines du Canada (CRHC)[8] répartis dans tout le pays. Ce modèle de partage des responsabilités a été conçu pour que les Canadiens reçoivent des services de grande qualité et rentables, grâce à une infrastructure commune intégrée de prestation des services et de distribution des prestations qui permet de réduire les chevauchements et les doubles emplois.

---

6 Le Régime de pensions du Canada, en tant que compte à fins déterminées, est décrit en détail dans une section distincte du rapport.

7 Pour de plus amples renseignements, visitez le site http://www.rhdcc.gc.ca/fr/accueil.shtml.

8 Pour de plus amples renseignements, visitez le site http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/pres_de_chez_vous/menu.shtml.

Mandat et résultats stratégiques du Ministère

La **vision** à long terme de DSC est de bâtir un Canada au sein duquel chacun apporte sa contribution et joue un rôle actif. La **mission** du Ministère est de renforcer les assises sociales du Canada en contribuant au mieux-être des personnes, des familles et des collectivités, et en favorisant leur participation grâce à des politiques, des programmes et des services axés sur les citoyens. Ces orientations stratégiques confèrent à DSC un rôle central dans le renforcement des assises sociales du Canada et dans la création de l'économie du XXI^{e} siècle. Le tableau qui suit décrit la vision et la mission de DSC ainsi que les résultats stratégiques déterminés pour atteindre ces objectifs.

Mandat de Développement social Canada

Vision
Un Canada pour tous, au sein duquel chacun apporte sa contribution et joue un rôle actif.

Mission
Renforcer les assises sociales du Canada en contribuant au mieux-être des personnes, des familles et des collectivités, et en favorisant leur participation grâce à des politiques, des programmes et des services axés sur les citoyens. Nous atteindrons ces objectifs en réduisant les obstacles et en facilitant l'accès aux possibilités; en investissant dans les gens et en renforçant les capacités des collectivités; en offrant un service transparent, novateur et adapté aux besoins des clients, tant à l'interne qu'à l'externe; en collaborant avec des partenaires fédéraux, d'autres gouvernements et les collectivités; en aidant nos employés; et en servant les Canadiens avec intégrité et engagement.

	Soutien du revenu	Inclusion et participation	Collectivités dynamiques	Investissements dans les enfants et les familles	Innovation en matière de services
Résultats	Un Canada où la qualité de vie des aînés et leur inclusion sont améliorées et où la pauvreté est réduite au moyen de pensions, de prestations et de soutiens gouvernementaux durables.	Un Canada où la participation sociale et économique des personnes handicapées est rehaussée.	Un Canada où des collectivités dynamiques et inclusives répondent aux besoins de la population en matière de développement social.	Un Canada où les capacités des particuliers, des enfants, des familles et des collectivités sont renforcées afin de promouvoir l'inclusion sociale, la participation et le bien-être.	Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens.
Activités relatives aux programmes	Régime de pensions du Canada – prestations de retraite, de survivant et de décès Sécurité de la vieillesse / Supplément de revenu garanti	Régime de pensions du Canada – prestations d'invalidité Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées Fonds d'intégration des personnes handicapées	Programme de partenariats pour le développement social Initiative sur le secteur bénévole et communautaire Nouveaux horizons Comprendre la petite enfance	Prestation nationale pour enfants Entente sur le développement de la petite enfance Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants Prestation pour enfants handicapés	Modernisation du service pour les Canadiens Prestation des services à l'échelle de l'organisation

Prestation des services et distribution des prestations selon des principes de gestion moderne

Services ministériels et partagés

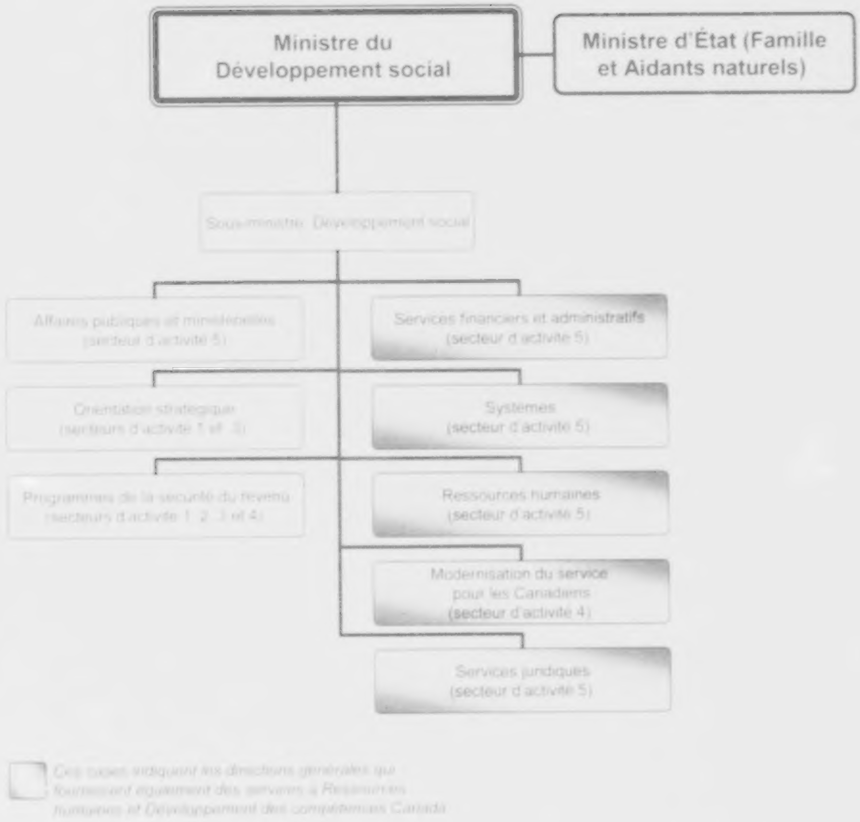
Clientèle : Personnes âgées, personnes handicapées, collectivités, organismes communautaires, enfants, familles et individus

Partenaires : Ordres de gouvernement, Canadiens et députés qui les représentent, employeurs, syndicats, fournisseurs de services, organismes communautaires, secteurs bénévole et à but non lucratif, organismes non gouvernementaux, partenaires de recherche, organismes internationaux

Organisation et responsabilisation

Ce modèle organisationnel représente la structure de Développement social Canada à la suite de sa création le 12 décembre 2003. Il expose une structure qui repose sur des directions générales dont chacune se concentre sur la réalisation d'un ou de plusieurs résultats stratégiques et se voit confier des ressources et des responsabilités correspondant à un ou plusieurs secteurs d'activité. Un modèle de ce genre encourage la collaboration entre directions générales et la concentration des activités sur l'obtention de résultats pour les Canadiens.

L'un des éléments clés de l'organisation et de la responsabilisation à DSC est la responsabilité qu'a le Ministère de fournir des services ministériels à Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et d'assurer la prestation de certains services pour le compte de RHDCC, aussi bien que pour ses propres divisions.



Pour une description détaillée des secteurs d'activité de DSC, visitez le site http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20042005/page.asp?page=002_f_189.htm.

Section IV : Contexte ministériel et opérationnel

Pour l'ancien Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et le nouveau ministère de Développement social, l'exercice 2003-2004 a été marqué par le changement et la transformation. Dès le début du cycle de planification, un certain nombre d'importants défis stratégiques avaient été définis par DRHC.

Les changements démographiques et le vieillissement de la population du Canada sont au nombre de ces défis stratégiques. Entre 1991 et 2001, la population des 45 à 64 ans a augmenté de 36 %. Selon les projections, le nombre de personnes âgées doublera presque au cours des 35 prochaines années, atteignant environ 8 millions, soit à peu près le quart de l'ensemble de la population. Les personnes âgées de 65 ans et plus représentaient 13 % de la population du Canada en 2003 et on s'attend à ce que la proportion soit de 15 % en 2011, augmentant les pressions qui sont déjà exercées sur nos programmes de sécurité du revenu[9].

DSC reconnaît que la capacité de poursuivre des études ou d'acquérir de nouvelles compétences est vitale pour le bien-être de nombreuses personnes handicapées et garante de leur participation et de leur inclusion à la société canadienne. De nouvelles technologies, des traitements médicaux et un meilleur accès à la formation professionnelle signifient qu'un plus grand nombre d'entre elles peuvent devenir membres de la population active et le demeurer.

Un autre des défis relevés a trait à l'apprentissage et à l'acquisition de compétences par les enfants et les jeunes. Dans l'horizon de planification 2003-2004, seulement 19 % des enfants de moins de six ans avaient accès à des programmes d'apprentissage et de garde de qualité[10]. Un jeune Canadien sur huit n'avait pas terminé son secondaire. Un diplômé du secondaire sur quatre ne possédait pas les capacités de lecture et d'écriture nécessaires pour participer à l'économie axée sur le savoir[11]. Bien que le Canada ait eu le pourcentage le plus élevé du monde de personnes ayant fait des études postsecondaires, après plusieurs années de croissance ce pourcentage diminuait[12]. L'écart grandissant entre les taux de participation aux études postsecondaires des groupes socioéconomiques inférieur et intermédiaire est particulièrement notable.

Les prévisions économiques pour l'horizon de planification 2003-2004 étaient généralement positives; une croissance économique moyenne de 3,2 % était attendue en 2003 et l'on prévoyait que le Canada serait en tête des pays du G-7[13].

Un autre défi important devait être relevé relativement à cet horizon de planification : celui de travailler en collaboration avec les partenaires et les intervenants, plus

---

9 Statistique Canada, « 2001 Census: Median age reaches all-time high », p. 1 et 2, *Infomat, revue hebdomadaire*, nº 11-002-XIE, 19 juillet 2002.

10 Research and Resource Unit. *Early Childhood Care and Education in Canada, Provinces and Territories, 2001*, Université de Toronto.

11 Statistique Canada et l'OCDE. *L'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes*, 1994-1995.

12 Organisation de coopération et de développement économiques, *Regards sur l'éducation*, 2001.

13 Ministère des Finances Canada, *Plan budgétaire* 2003, p. 36 et 60.

particulièrement au Plan d'action du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées et à la mise en œuvre de l'Accord avec le secteur bénévole et communautaire. En ce qui concerne nos rapports avec nos partenaires, il était important d'améliorer la prestation des services et la responsabilisation en matière de gestion.

Dans le même ordre d'idées, en demandant à leur gouvernement de fournir des services plus efficaces et efficients, les citoyens du Canada et des autres pays développés changeaient les modes d'interaction entre le gouvernement et la population. Si les relations traditionnelles entre le gouvernement et les citoyens étaient fondées sur des règles de nature transactionnelle et dictées par les paramètres des programmes et les priorités internes, un nouveau paradigme a émergé – celui d'un service axé sur les citoyens et mettant l'accent sur la responsabilité à l'égard des résultats. Les Canadiens ont demandé que le gouvernement mette en place différents modes de prestation des services et que ceux-ci soient à guichet unique; que les services répondent à leurs besoins personnels; qu'il y ait davantage d'interactions électroniques efficaces entre le gouvernement et eux. Il fallait donc que les plateformes et les services opérationnels internes soient intégrés et efficaces.

Pour répondre à ces différents défis liés aux politiques, aux programmes, à la prestation des services et à la gestion, l'ancien DRHC a mis en place un plan d'action global mettant l'accent sur l'adoption de nouvelles orientations stratégiques, d'une nouvelle vision de la prestation des services et d'une approche organisationnelle à la prestation des services ministériels clés, dans le but de permettre aux Canadiens de participer plus activement à l'économie et à la société.

Ce plan comprenait des éléments qui font maintenant partie du mandat de DSC, notamment

- mettre l'accent sur des services d'apprentissage et de garde de qualité pour les jeunes enfants, afin que tous les enfants aient un bon départ dans la vie et que les familles disposent des outils dont elles ont besoin pour les entourer de soins et de sollicitude;
- travailler avec les particuliers et les groupes défavorisés et vulnérables de la société pour augmenter leur participation et leur inclusion à la société canadienne;
- bâtir des villes fortes et des collectivités en santé, et promouvoir l'inclusion socioéconomique au moyen de solutions intégrées venant des collectivités;
- abandonner la prestation de services axée sur les programmes et sur les transactions pour une approche axée sur les citoyens et sur le cycle de vie dans son ensemble;
- élaborer des approches de gestion d'envergure organisationnelle pour les services ministériels tels que les ressources humaines, les services financiers et administratifs, les services juridiques et les systèmes ministériels.

Le contexte opérationnel a changé en décembre 2003, alors que le gouvernement du Canada a annoncé la refonte de DRHC en deux Ministères – Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Développement social Canada a été créé pour renforcer les assises sociales du Canada en

veillant à ce que les politiques et les programmes soient plus axés sur les enfants et les familles, les personnes handicapées, les aînés et les collectivités. On a également demandé au Ministère d'assumer des responsabilités additionnelles, par exemple de diriger l'Initiative du secteur bénévole et communautaire du Canada et, en collaboration avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada, de s'appuyer sur le travail déjà réalisé par l'ancien DRHC pour mettre en place un modèle économique et novateur commun de prestation des services, y compris des services ministériels.

Tout en définissant ses priorités à moyen et à long terme en matière de politiques, de programmes et de prestation des services, du 12 décembre 2003 au 31 mars 2004, Développement social Canada portait son attention sur des priorités immédiates :

- veiller à ce que les services à la population du Canada ne soient pas interrompus durant la période où les programmes, les services, le personnel et les opérations régionales de prestation étaient partagés entre RHDCC et DSC;
- diriger l'élaboration des priorités stratégiques devant être portées à l'attention des ministres et des organismes centraux dans le contexte du discours du Trône et du Budget 2004;
- poursuivre l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens;
- établir de nouvelles structures et de nouveaux processus de gouvernance ministérielle et élaborer la vision, la mission et le mandat du Ministère, ainsi qu'un ensemble de résultats stratégiques.

Liens entre les résultats stratégiques de l'ancien DRHC et ceux du nouveau ministère du Développement social

Le tableau qui suit établit les liens entre les résultats stratégiques qui figuraient dans Les rapports sur les plans et priorités[14] de 2003-2004 de l'ancien Développement des ressources humaines Canada et les résultats stratégiques nouvellement établis pour Développement social Canada. Il met également en valeur la façon dont les programmes et les services qui correspondent à chacun des résultats stratégiques de l'ancien DRHC ont été affectés aux différents résultats stratégiques de DSC.

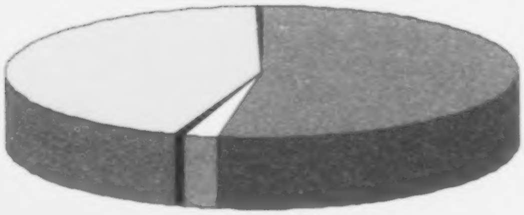
14 Pour de plus amples renseignements, visitez le site http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_f.asp.

Résultats stratégiques de l'ancien DRHC	Résultats stratégiques du nouveau Développement social Canada					
	Un Canada où la qualité de vie des aînés et leur inclusion sont améliorées et où la pauvreté est réduite au moyen de pensions, de prestations et de soutiens gouvernementaux durables.	Un Canada où la participation sociale et économique des personnes handicapées est rehaussée.	Un Canada où des collectivités dynamiques et inclusives répondent aux besoins de la population en matière de développement social.	Un Canada où les capacités des particuliers, des enfants, des familles et des collectivités sont renforcées afin de promouvoir l'inclusion sociale, la participation et le bien-être.	Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens.	Des services ministériels efficaces.
Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	Régime de pensions du Canada – prestations de retraite, de survivant et de décès, et administration Sécurité de la vieillesse Supplément de revenu garanti Allocation – prestations et administration	Régime de pensions du Canada – prestations d'invalidité et administration				
La possibilité de participer pleinement au milieu du travail et à la collectivité		❖ Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées ❖ Fonds d'intégration pour les personnes handicapées	❖ Programme de partenariats pour le développement social ❖ Initiative sur le secteur bénévole et communautaire			
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable, et productif	❖ RHDCC seulement	❖ RHDCC seulement	❖ RHDCC seulement	❖ RHDCC seulement	❖ RHDCC seulement	❖ RHDCC seulement
Une gestion des programmes et une prestation de services durables et efficaces				❖ Prestation nationale pour enfants ❖ Entente sur le développement de la petite enfance ❖ Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants ❖ Prestation pour enfants handicapés	❖ Modernisation du service pour les Canadiens ❖ Prestation des services à l'échelle de l'organisation	Services ministériels et services partagés (ressources humaines, services administratifs et financiers, services juridiques et systèmes ministériels)

Profil des dépenses de 2003-2004

DSC a des dépenses à l'égard des programmes et services de plus de 51 milliards de dollars, dont 97 % des dépenses ou 49 milliards de dollars bénéficient directement aux Canadiens par l'intermédiaire du Régime de pensions du Canada (RPC) et des programmes de la Sécurité de la vieillesse (SV).

Total consolidé : 51 025,8 M $



Dépenses brutes totales de DSC

Coûts nets de fonctionnement		347,7
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	260,9	
Compte d'assurance-emploi	543,9[1]	804,8
Coûts bruts de fonctionnement		**1 152,5**[2]
Subventions et contributions votées		**242,0**
Total - Dépenses brutes		1 394,5
Autres – Coûts et montants recouvrés du RPC		**122,9**[3]

Paiements de transfert législatifs

Sécurité de la vieillesse	20 696,8
Supplément de revenu garanti	5 792,0
Allocation	413,6
Total	**26 902,4**
Prestations du Régime de pensions du Canada	**22 606,0**
Total des paiements de transfert législatifs	**49 508,4**[4]

1 Le compte de l'assurance-emploi (a.-e.) est sous la responsabilité de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), mais DSC recouvre des coûts pour des services rendus au Programme d'a.-e. tels que les services ministériels et les prestations de service.

2 Les coûts totaux de fonctionnement incluent les services de ressources humaines, les services financiers et administratifs, les services juridiques et les systèmes ministériels pour RHDCC.

3 Représente les frais d'administration ayant trait au RPC des autres ministères et exclut les frais d'administration du RPC de DSC qui font partie des coûts de fonctionnement.

4 Les Canadiens bénéficient directement de ce montant.

Section V :
Sommaire du rendement du Ministère

Cette section présente un bilan du rendement du Ministère établi à partir d'indicateurs existants du rendement des programmes et les recommandations des comités parlementaires.

Sommaire des indicateurs de rendement

Le tableau suivant donne un aperçu des indicateurs de rendement, des objectifs et des résultats de Développement social Canada (DSC) pour l'année 2003-2004. Il faut noter que si les résultats stratégiques sont nouveaux, les indicateurs de rendement, les objectifs et les résultats proviennent de Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

DSC analysera ces indicateurs de rendement en 2004-2005 afin de s'assurer qu'ils correspondent encore à chacun des résultats stratégiques et en développera de nouveaux. DSC prépare présentement un cadre de mesure du rendement plus exhaustif qui permettra de surveiller le rendement des programmes et de suivre les progrès réalisés au regard des nouveaux résultats stratégiques, de façon à mieux rendre compte au Parlement et à la population canadienne des résultats et de l'utilisation des ressources.

✓ : Résultats atteints ✓✓ : Attentes dépassées X : Résultats non atteints S.O. : Objectifs non disponibles

Résultat stratégique 1 :

Un Canada où la qualité de vie des aînés et leur inclusion sont améliorées et où la pauvreté est réduite au moyen de pensions, de prestations et de soutiens gouvernementaux durables

Cote	Indicateurs de rendement clés	Objectif (O) Résultat (R)
✓✓	Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les demandes de prestation de Sécurité de la vieillesse (SV).	O : 28 jours R : 19 jours
✓✓	Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les demandes de pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC).	O : 28 jours R : 22 jours

Résultat stratégique 2 :

Un Canada où la participation sociale et économique des personnes handicapées est rehaussée

Cote	Indicateurs de rendement clés	Objectif (O) Résultat (R)
✓✓	Pourcentage de toutes les décisions relatives à des demandes initiales de prestations d'invalidité du RPC, rendues dans les 120 jours civils suivant la réception de la demande dûment remplie.	O : 70 % R : 82 %
✓✓	Pourcentage de toutes les décisions relatives à des demandes de réexamen d'une décision initiale concernant des prestations d'invalidité du RPC, rendues dans les 120 jours civils suivant la réception de la demande.	O : 65 % R : 78 %

Résultat stratégique 5 :

Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens

Cote	Indicateurs de rendement clés	Objectif (O) Résultat (R)
✓✓	Pourcentage des appels téléphoniques auxquels un agent de la prestation des services des Programmes de sécurité du revenu répond dans un délai de trois minutes.	O : 95 % R : 99 %
X	Accès à un représentant de la prestation des services d'assurance-emploi dans un délai de trois minutes[15 16].	O : 95 % R : 79 %
✓✓	Disponibilité de modes de service automatisés de DSC pour les Canadiens[17].	O : 94 % R : 95,6 %
✓✓	Production en temps opportun de fichiers de versement pour tous les paiements de DSC aux Canadiens[18].	O : 95 % R : 99,4 %

Résultat stratégique 6 :

Des services ministériels efficaces

Cote	Indicateurs de rendement clés	Objectif : (O) Résultat : (R)
✓✓	Représentation des minorités visibles en %[19].	O : 7,1 % R : 8,1 %
✓✓	Représentation des Autochtones en %.	O : 1,6 % R : 3,6 %
✓✓	Représentation des personnes handicapées en %.	O : 4 % R : 8 %
✓✓	Représentation des femmes en %.	O : 57,5 % R : 70 %

15 Bien qu'aucune des régions n'ait atteint l'objectif de 95 %, huit régions sur dix se sont améliorées comparativement à la même période l'année dernière. Le résultat national s'est sensiblement amélioré comparativement à l'année dernière (79,0 % par rapport à 71,5 %). Cette amélioration est le résultat de nombreuses initiativesmises en œuvre pour améliorer les niveaux de service dans les centres d'appels de l'Assurance-emploi y compris la promotion du libre-service, l'amélioration de l'information automatisée et des services d'établissement de rapports ainsi que de l'infrastructure téléphonique. DSC poursuit ses efforts pour atteindre son objectif de 95 %.

16 Services fournis au nom de RHDCC aux clients de l'assurance-emploi.

17 Les services sont administrés par les services ministériels partagés du ministère pour DSC et RHDCC.

18 Les services sont administrés par les services ministériels partagés du ministère pour DSC et RHDCC.

19 Cette note s'applique à lareprésentation des minorités visibles, des Autochtones, des personnes handicapées et des femmes : ces objectifs ontété établis pour DRHC en 2003-2004 d'après des estimations de 1996 de la disponibilité au sein de la population active à l'échelle nationale. Ils seront révisés par le SCT afin de tenir compte des nouvelles données du recensement de 2001 sur la disponibilité, compilées à l'intention de DSC et de RHDCC. Les niveaux de représentation fournis par l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) le 16 août 2004 visent la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004. Des données distinctes pour DSC et RHDCC ne sont pas disponibles pour la période postérieure au 12 décembre 2003, en raison de contraintes liées aux systèmes et aux données mêmes. Les données incluent tous les travailleurs embauchés pour une période indéterminée, pour une période déterminée de plus de trois mois et saisonniers; les postes d'attache seulement; elles excluent les personnes en congé sans solde et les étudiants.

Résultat stratégique 6 :

Des services ministériels efficaces — Suite

✓✓	Total des versements touchés – assurance-emploi (a.-e.) et programmes d'emploi[20].	O : 296 785 K$ R : 314 702 K$
✓✓	Total des versements touchés – comptes inactifs du RPC.	O : 10 365 K$ R : 12 066 K$
✓✓	Total des versements touchés – prêts d'études canadiens en souffrance[21].	O : 142 100 K$ R : 152 342 K$
S.O.	Plaintes reçues en 2003-2004 – service au public (une plainte n'était pas fondée)[22].	R : 51
S.O.	Plaintes reçues en 2003-2004 – langue de travail[23].	R : 6

Recommandations du Comité parlementaire

La section suivante présente un sommaire des activités entreprises par Développement social Canada en réponse aux rapports du Comité parlementaire qui ont touché Développement social Canada en partie ou en entier.

À l'écoute des Canadiens : une première vision de l'avenir du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

Déposé en juin 2003
Disponible sur le site :
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp05-f.htm.

Réponse du gouvernement du Canada au rapport intitulé *À l'écoute des Canadiens : une première vision de l'avenir du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*, cinquième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées

Déposé en novembre 2003
Disponible sur le site :
http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/pub/rpc/invalidite/5erapport/5epg1.shtml.

En juin 2003, le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées déposait à la Chambre des communes son cinquième rapport, *À l'écoute des Canadiens : une première vision de l'avenir du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*. En novembre 2003, DSC déposait sa réponse au rapport du Comité et précisait

20 Les services de recouvrement sont administrés par DSC au nom de RHDCC.

21 Le service est administré au nom de RHDCC pour recouvrer les prêts d'études canadiens en souffrance.

22 Service au public – 2003-2004 : 51 plaintes ont été reçues dont une n'était pas fondée; service au public – 2002-2003 : 56 plaintes ont été reçues dont six n'étaient pas fondées. Aucun objectif n'a été fixé; comparaison avec les années précédentes. Pas de changement dans le nombre de plaintes.

23 Langue de travail 2003-2004 : six plaintes ont été reçues; langue de travail – 2002-2003 : huit plaintes ont été reçues dont une n'était pas fondée. Aucun objectif n'a été fixé; comparaison avec les années précédentes. Une plainte de moins en 2003-2004.

cinq domaines particuliers où des travaux devaient être mis en œuvre, sous réserve de la réalisation des consultations qui se révéleraient nécessaires auprès des provinces. Les progrès les plus remarquables réalisés dans ce contexte incluent les suivants :

- L'approbation de la modification du Régime de pensions du Canada (RPC) par le Parlement, qui prendra effet une fois que les décrets provinciaux auront été signés. Cette modification permettra le rétablissement automatique des prestations d'invalidité du RPC des clients qui ne les reçoivent plus parce qu'ils sont retournés au travail, s'ils sont devenus incapables de continuer à travailler en raison de leur invalidité.
- Le début d'une évaluation complète du Programme de prestations d'invalidité du RPC qui a été évalué pour la dernière fois en 1996. La première étape comprend l'élaboration d'un cadre d'évaluation et devrait être terminée en janvier 2005. L'évaluation qui aura lieu par la suite devrait demander de 12 à 15 mois.
- Développement social Canada travaille avec les représentants des programmes provinciaux et territoriaux de soutien du revenu des personnes handicapées dans le but de réduire le fardeau administratif imposé aux clients qui présentent une demande aux deux compétences gouvernementales. On s'efforce également d'aider les clients communs qui tentent de retourner au travail.
- Des efforts sont faits en collaboration avec le ministère des Finances, les provinces et les territoires, afin de revoir la question de l'admissibilité et des cotisations à long terme au RPC et d'examiner la possibilité d'éliminer la période d'attente de quatre mois pour les demandeurs en phase terminale.

DSC se consacre également à d'autres engagements et présentera régulièrement des rapports d'étape détaillés au Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées. Le premier de ces rapports sera disponible à la fin de l'exercice 2004-2005.

Le Supplément de revenu garanti à la portée de tous : un devoir

Déposé en décembre 2001
Disponible sur le site
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/HUMA/Studies/Reports/HUMARP6-f.htm

Réponse au sixième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées

Déposé le 1er mai 2002
Disponible sur le site :
http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/pub/sv/6erapport/6etabmat.shtml.

Le 4 décembre 2001, le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées publiait son sixième rapport intitulé *Le Supplément de revenu garanti à la portée de tous : un devoir*[24]. Dans ce rapport, le Comité permanent reconnaît que le Supplément de revenu garanti (SRG) est un programme essentiel pour les aînés à revenu faible et moyen, et a recommandé que le Ministère poursuive ses efforts pour identifier et contacter les aînés susceptibles d'être

24 http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/HUMA/Studies/Reports/HUMARP6-f.htm

admissibles au SRG. L'ancien ministère du Développement des ressources humaines Canada a déposé le 1er mai 2002 sa réponse officielle au Comité: *À l'écoute des Canadiens depuis 75 ans*[25]. Depuis, le Ministère a entrepris les activités suivantes dans le but de faire connaître le SRG et d'encourager les gens à présenter une demande.

Recommandation du Comité	Depuis mai 2002, nous avons...	Situation actuelle
❖ Simplification et mise en place de processus d'avis, de demande et de renouvellement automatiques (*recommandations 1, 2 et 6*)	❖ travaillé avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) à l'intégration de la demande de renouvellement des prestations du SRG au système habituel de déclaration d'impôt. ❖ élaboré un formulaire de renouvellement de SRG simplifié, prérempli pour les aînés qui ne présentent pas de déclaration d'impôt sur le revenu. ❖ amélioré les lettres types et les formulaires de demande. ❖ simplifié les politiques.	❖ Voir le *Résultat stratégique 5 – Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens.*
❖ Tenue d'une importante campagne de sensibilisation du public (*recommandation 5*)	❖ fait parvenir avec 4,5 millions de feuillets T4, des formulaires et de l'information à la population cible. ❖ organisé une campagne nationale de publicité sur le SRG (annonces à la télévision, à la radio et dans plus de 1 800 hebdomadaires communautaires). ❖ mis en œuvre une campagne continue de sensibilisation du public. ❖ envoyé, par l'intermédiaire de l'ADRC, des lettres aux aînés de plus de 65 ans qui déclarent un faible revenu, mais qui n'ont pas présenté de demande relative à la SV ou au SRG.	La campagne de sensibilisation se poursuit par l'intermédiaire des activités de diffusion des bureaux locaux. L'ADRC continue d'envoyer des lettres aux déclarants qui pourraient être admissibles à une pension gouvernementale.
❖ Rapport public sur les progrès réalisés par le gouvernement au regard de la question de la sous-inscription au SRG (*recommandation 7*)	❖ Rapport ministériel sur le rendement de DRHC – 2002-2003. ❖ Rapport sur les plans et priorités de DSC – 2003-2004.	En cours

25 http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/pub/sv/6erapport/6etabmat.shtml.

Afin que nous puissions aller de l'avant, les activités et les réalisations qui favorisent l'inscription aux programmes du SRG seront menées de front avec nos efforts pour moderniser nos programmes et nos services au bénéfice de l'ensemble des Canadiens (*Résultat stratégique 5 : Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens*).

Accroître l'alphabétisation des adultes : la nécessité d'une action pancanadienne

Disponible sur le site :
http://www.parl.gc.ca/InfocomDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp03-f.htm

Réponse du gouvernement du Canada au rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées : Accroître l'alphabétisation des adultes : la nécessité d'une action pancanadienne

Déposé le 5 novembre 2003
Disponible sur le site :
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/comm/rapports/alphabetisation/index.shtml

En juin 2003, le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées déposait à la Chambre des communes son rapport intitulé *Accroître l'alphabétisation des adultes : La nécessité d'une action pancanadienne*. Le gouvernement du Canada a formulé un certain nombre de recommandations liées à l'amélioration du taux d'alphabétisation des adultes. Dans la réponse qu'il a présentée au Comité, RHDCC précise trois engagements qui présentent un intérêt particulier pour DSC et ont trait à l'amélioration des capacités de lecture, d'écriture et de calcul des personnes handicapées. À ce jour, les progrès suivants ont été réalisés à l'égard de ces engagements.

- La recommandation 14 appuie le financement par le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) de projets d'alphabétisation destinés aux personnes ayant des difficultés d'apprentissage[26]. Le SNA a indiqué qu'il travaillerait en étroite collaboration avec le Bureau de la condition des personnes handicapées dans le cadre d'une initiative en cours qui misera sur les données les plus récentes de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, menée conjointement par Statistique Canada et l'OCDE.
- En réponse à la recommandation 15, DSC indique qu'il envisagerait de faire du relèvement du degré d'alphabétisation et de l'acquisition de capacités au calcul un point clé du Cadre multilatéral pour les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées.

26 Le Secrétariat national à l'alphabétisation fait partie de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

- La recommandation 16 propose une augmentation de 5 millions de dollars du budget du Fonds d'intégration des personnes handicapées afin de financer le relèvement du degré d'alphabétisation et l'acquisition de capacités au calcul. Le gouvernement du Canada a signalé qu'il considérerait cette recommandation au cours de l'examen du Fonds d'intégration qu'il effectue dans le but de consolider le rôle de celui-ci en tant que programme du marché du travail ou de lui donner une nouvelle orientation. À cet égard, la création du ministère du Développement social du Canada, qui compte le Fonds d'intégration dans l'ensemble de ses programmes destinés aux personnes handicapées, est un pas important.

Prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité du numéro d'assurance sociale : examen du plan d'action

Déposé le 28 février 2003
Disponible sur le site :
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp02-f.htm

Rapport d'étape sur la mise en œuvre du plan d'action relatif au numéro d'assurance sociale (NAS)

Déposé en octobre 2003
Disponible sur le site :
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/comm/rapports/nas/index.shtml

Des progrès significatifs ont été accomplis dans le but de resserrer le processus de demande du numéro d'assurance sociale (NAS) et d'améliorer l'intégrité du Registre d'assurance sociale (RAS), ainsi que pour mettre en place un nouveau système qui offre aux citoyens une passerelle unique d'accès aux programmes et aux services, qui serait valable leur vie durant et qui prendrait la forme souhaitée : Internet, téléphone, poste ou en personne.

On discute présentement avec les provinces, les territoires et les autres Ministères et organismes gouvernementaux d'ententes visant à fournir au RAS des mises à jour sur les clients, l'établissant comme lien commun pour identifier correctement les gens qui font une demande de services gouvernementaux. Le RAS contient des renseignements pertinents sur environ 30,2 millions de citoyens.

Le point sur les recommandations du Comité permanent des comptes publics et du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées

Des efforts importants ont été faits pour améliorer l'intégrité, l'intégralité et l'exactitude du RAS et du processus de demande de NAS. Le programme de preuve d'identité ainsi que les politiques et les pratiques relatives à la détermination de l'identité et du statut au Canada ont été mis à jour. Une nouvelle politique concernant l'administration des NAS de la série 900 (attribués à des particuliers qui ne sont pas des résidants permanents du Canada) est maintenant en vigueur, et les cartes dont le numéro commence par 9, attribuées à des résidants temporaires, qui n'ont pas été renouvelées ont été désactivées.

Le RAS a été mis à jour et les NAS n'ayant pas été utilisés au cours des cinq dernières années ont été désactivés. Une évaluation de l'intégralité, de l'exactitude et de la fiabilité du RAS a indiqué un niveau élevé d'intégrité du NAS et du RAS. Des objectifs et des mesures du rendement ainsi que des stratégies améliorées d'atténuation des risques sont présentement mis en œuvre pour le RAS.

Les activités en cours pour transformer les services incluent l'élaboration d'un cadre fédéral, provincial et territorial afin de consolider les partenariats avec les provinces et les territoires, et de convenir d'un moyen de lier les données de l'état civil au RAS. En 2004-2005, les efforts porteront surtout sur l'enregistrement du NAS à la naissance, sur la validation de l'information permettant l'attribution d'un NAS et sur l'accès aux données sur les décès. La version préliminaire d'un protocole d'entente a été négociée avec la Vital Statistics Agency de la Colombie-Britannique et des discussions sont en cours avec l'Ontario. Le travail se poursuit avec Affaires étrangères Canada (AEC), Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) ainsi qu'avec les provinces et les territoires, afin d'élaborer la version préliminaire d'une politique sur l'identité qui garantirait l'adoption d'une approche commune à la gestion de l'identité et à la détermination du statut au Canada. Un protocole d'entente a été négocié avec CIC pour obtenir d'ici 2006 des données sur la citoyenneté. Un plan de communication est établi selon les besoins. En 2003-2004, il visait les détenteurs de cartes dont le NAS faisait partie de la série 900, pour s'assurer qu'ils recevaient l'information avant que les changements relatifs à la date d'expiration entrent en vigueur, soit le 3 avril 2004.

Bâtir un meilleur avenir aux enfants autochtones vivant en milieu urbain
Rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées

Déposé le 12 juin 2003
Disponible sur le site :
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp04/03-cov2-f.htm

Réponse du gouvernement du Canada au quatrième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées : Bâtir un avenir meilleur aux enfants autochtones vivant en milieu urbain

Déposé devant la Chambre des communes au nom du gouvernement du Canada par l'honorable Ralph Goodale, c.p., député.

Interlocuteur fédéral auprès des Métis et Indiens non inscrits.

Déposé le 6 novembre 2003
Disponible sur le site :
http://www.pco-bcp.gc.ca/interloc/default.asp?Language=F&Page=5

La première recommandation du rapport est favorable à ce qu'un seul ministère fédéral coordonne l'ensemble des politiques et des programmes qui concernent les Autochtones (à l'intérieur et à l'extérieur des réserves) afin d'améliorer la collaboration avec les

gouvernements des provinces et des territoires, et les municipalités. Le rapport recommande également que les organisations autochtones soient invitées à participer de manière proactive à une telle initiative et que la création d'un cadre intégré des politiques et des programmes fédéraux visant le développement des jeunes enfants autochtones, de la période prénatale à l'âge de douze ans, qui vivent à l'intérieur ou à l'extérieur des réserves, devienne un objectif clé.

Le gouvernement du Canada marque des progrès pour ce qui est de l'amélioration de la coordination et de l'application d'un cadre de référence mieux intégré pour les politiques et les programmes, en vue de répondre à toute la gamme des besoins de nombreux enfants autochtones qui vivent en milieu urbain. Développement social Canada a participé à l'élaboration du *Plan d'action national pour les enfants (PANE)* qui établit une vision pour les enfants et retient un certain nombre de secteurs où la coopération peut être bénéfique pour les enfants. L'élaboration de la vision repose sur un important processus consultatif auprès des Premières Nations et des collectivités inuites, et les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux y ont tous donné leur assentiment.

La deuxième recommandation propose que les fournisseurs de services aux Autochtones urbains soient consultés à propos de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation des programmes.

De telles consultations ont déjà eu lieu et se poursuivent. La *Stratégie fédérale de développement de la petite enfance pour les enfants des Premières Nations et les autres enfants autochtones* en est un exemple et montre comment, grâce à la participation des organisations autochtones urbaines, les réalités et les besoins locaux peuvent influer sur le contenu d'un programme. Cette stratégie, administrée en grande partie par Affaires indiennes et du Nord canadien, a été dotée d'une somme de 320 millions de dollars sur cinq ans, en vue d'améliorer et d'élargir les programmes fédéraux destinés aux jeunes autochtones.

Développement social Canada, en partenariat avec Affaires indiennes et du Nord canadien, Ressources humaines et Développement des compétences Canada et les Premières nations et les collectivités inuites, a été très actif dans l'élaboration de l'*Initiative visant la garde d'enfants chez les Inuits et les Premières Nations*. Le Budget de février 2003 annonçait 35 millions de dollars sur quatre ans pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants des Premières Nations et des collectivités inuites. Les enfants autochtones qui vivent en milieu urbain sont au nombre des bénéficiaires de ce programme dont les résultats attendus incluent une amélioration du développement cognitif et langagier, ainsi que l'acquisition de compétences socioéconomiques et comportementales.

Développement social Canada fournit des conseils stratégiques et assure l'élaboration ainsi que la prestation de programmes pancanadiens qui visent à favoriser l'apprentissage et le développement chez les jeunes enfants. On peut dire de bon nombre de ces programmes qu'ils appuient le développement des enfants autochtones en milieu urbain – ceux-ci faisant partie du groupe client plus vaste auquel ils s'adressent. Par exemple, *Comprendre la petite enfance*, fournit à des collectivités désignées des données provenant d'études effectuées au sein même de ces collectivités, qui leur permettent d'élaborer des politiques et des programmes axés sur les jeunes enfants. Les enseignants, les parents,

les organismes communautaires et les spécialistes des services aux familles des collectivités pilotes recueillent trois types de renseignements : sur les résultats obtenus par les enfants de cinq et six ans du point de vue du développement; sur les caractéristiques de la collectivité et des familles qui y vivent et, enfin sur la prestation de services. Dans chaque collectivité pilote, il faut que trois cents enfants à l'école participent à la recherche. Des jeunes autochtones ont participé à certains des premiers projets pilotes, qui comprenaient des centres urbains et ruraux, et feront partie des groupes désignés pour la réalisation de nouveaux projets pilotes répondant aux caractéristiques du programme. Dans le discours du Trône, le gouvernement s'est engagé, à étendre cette initiative fructueuse à cent collectivités au cours des cinq prochaines années (douze collectivités y participent présentement).

Au cours de la dernière session parlementaire, le ministre du Développement social et le ministre d'État (Enfance et Jeunesse) ont participé à l'élaboration de la réponse du Canada à la session extraordinaire des Nations Unies consacrée aux enfants et à un rapport connexe : *Bâtir un monde digne des enfants*. Le rapport du Canada, *Un Canada digne des enfants*, rendu public le 10 mai 2004, contient un certain nombre d'engagements et de recommandations ayant pour objectif de favoriser le développement des enfants, y compris des enfants autochtones. Il a d'abord été soumis aux Nations Unies le 22 avril 2004 par la sénatrice Landon Pearson.

Développement social Canada contribue également au programme stratégique fédéral pour les peuples autochtones. Ainsi, on avait prévu dans le programme de la Table ronde Canada-Autochtones qui a eu lieu à Ottawa le 19 avril 2004, parler des questions liées à la qualité de vie, dont les priorités relatives à l'apprentissage continu et au développement des jeunes enfants autochtones. En 2004-2005, le plan stratégique à long terme qui découle de cette table ronde fera l'objet de consultations auprès d'organisations autochtones nationales et, lorsque approprié, auprès des provinces, des territoires, des municipalités et autres ordres de gouvernement.

Les autres recommandations (3-8) sont généralement du ressort d'autres ministères, ce qui a été souligné dans la réponse du gouvernement au Comité permanent.

Section VI : Réalisations et rendement

Résultat stratégique 1 : Un Canada où la qualité de vie des aînés et leur inclusion sont améliorées et où la pauvreté est réduite au moyen de pensions, de prestations et de soutiens gouvernementaux durables

Description

Développement social Canada (DSC) reconnaît que les aînés constituent une part de plus en plus importante de la population et que les besoins de ce groupe client sont par le fait même de plus en plus importants. Si ce résultat stratégique a trait principalement aux activités globales de DSC, en matière de politiques et de programmes, liées au bien-être matériel des aînés, il s'étend également à notre responsabilité de garantir un revenu de base aux survivants et aux enfants de cotisants décédés, ainsi qu'aux personnes admissibles qui ont travaillé ou vécu au Canada et dont la pension est couverte par des ententes de sécurité sociale internationales. DSC assume également le leadership relativement à l'élaboration de politiques et de programmes, à la réalisation de recherches et à la diffusion de connaissances permettant de promouvoir ce résultat stratégique.

Programmes de soutien du revenu

Régime de pensions du Canada – Prestations de retraite, au survivant et de décès

Prestations – Sécurité de la vieillesse / Supplément de revenu garanti / Allocation

Si de nombreux ministères aident les personnes âgées par l'intermédiaire d'une gamme de programmes et de soutiens, DSC contribue de façon importante à leur bien-être en assurant la sécurité du revenu des personnes admissibles, au moyen des pensions de l'État. Le régime public de pensions représente 97 % des dépenses de DSC; il comprend le programme de Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada. Présentement, environ un Canadien sur huit est âgé de 65 ans ou plus. D'ici 2025, ce rapport sera de un sur cinq. Au fur et à mesure de l'augmentation du nombre de personnes âgées qui vivent plus longtemps, ces défis auront des répercussions à plus long terme pour ce qui est d'un revenu suffisant et des économies faites durant la vieillesse.

Au Canada, le taux de pauvreté des personnes âgées de 65 ans et plus a diminué considérablement au cours de la dernière décennie, passant de 20,8 % en 1980 à 6,9 % en 2002 (selon le seuil de faible revenu (SFR) après impôt). Cependant, une minorité importante de personnes âgées demeurent pauvres. Les personnes âgées seules sont plus susceptibles de connaître la pauvreté que les personnes âgées vivant dans une famille (18 % contre 2,7 %) et le taux de pauvreté des femmes âgées atteignait en 2002 son niveau le plus faible de tous les temps (9 %). La fréquence du faible revenu chez les femmes âgées seules est demeurée élevée, à 19,5 %. L'incidence du faible revenu chez

les Canadiens âgés constitue un défi de plus en plus important. Au long de leur vie active, de nombreux clients doivent surmonter plusieurs obstacles à l'emploi, obstacles qui souvent sont alourdis par une nouvelle situation familiale, l'invalidité ou des lacunes au chapitre de l'éducation ou de la formation. Nous avons encore beaucoup à faire pour réduire la pauvreté chez les personnes âgées et en venir à mieux comprendre les facteurs qui contribuent à la situation de faible revenu avant la retraite.

Au Canada, les personnes âgées ne constituent pas un groupe homogène. Leurs besoins et leurs préoccupations ne sont pas les mêmes et changent au fil des ans. Ainsi, il est possible que les nouveaux retraités et ceux qui sont dans leur septième décennie bénéficient d'une excellente santé et profitent d'une retraite active, tandis que les retraités de plus de 80 ans seront de plus en plus préoccupés par la santé et les soins de santé, les options en matière de logement, et l'isolement social.

Pour veiller à ce que les personnes qui ont vécu et travaillé dans d'autres pays, ainsi que les Canadiens qui ont vécu et travaillé outre-mer puissent recevoir les prestations de pension auxquelles elles ont droit, DSC négocie et administre également des ententes internationales de sécurité sociale. À l'heure de la mondialisation et de la mobilité grandissante des travailleurs et du savoir, le Canada est un chef de file pour ce qui est de reconnaître la contribution et l'admissibilité des travailleurs, au moyen d'ententes réciproques sur les pensions, venant au deuxième rang après les Pays-Bas, avec 46 ententes relatives à la sécurité sociale, en 2003-2004.

En élargissant au Canada et à l'étranger notre travail d'élaboration de politiques, nous avons pris les mesures appropriées pour que nos politiques et nos programmes répondent aux besoins actuels des personnes âgées et soient en mesure de répondre à leurs besoins futurs. Notre engagement continu à fournir aux aînés des services novateurs et améliorés s'ajoute aux progrès que nous avons réalisés du point de vue de l'élaboration de politiques. Il en sera question de façon détaillée dans la section consacrée au résultat stratégique 5 : *Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens.*

Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

DSC administre deux programmes qui appuient ce résultat stratégique : la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Régime de pensions du Canada (RPC)[27]. La SV est la pierre angulaire du système de pensions de l'État et elle assure un revenu de retraite de base à tous les Canadiens admissibles, ainsi que des prestations basées sur le revenu pour les personnes âgées à faible revenu et leur conjoint âgé de 60 à 64 ans. Le Régime de pensions du Canada est un programme à caractère contributif qui protège le revenu des travailleurs et de leur famille au moment de la retraite, en cas d'invalidité ou de décès. En 2003-2004, la SV et le RPC (à l'exclusion de la pension d'invalidité) ont versé respectivement 26,9 milliards et 19,5 milliards de dollars en prestations aux Canadiens. Les personnes âgées et les personnes qui approchaient de l'âge de la retraite constituaient la vaste majorité des 5,2 millions de bénéficiaires des prestations de retraite du RPC et des prestations de la SV.

27 Pour de plus amples renseignements concernant le régime public de pensions du Canada, visitez le site Web de DSC : http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/particuliers/groupement/categorie/plr.shtml.

Programmes

Programme de la Sécurité de la vieillesse	
❖ Pension de base (SV)	Pension à l'intention des personnes âgées de 65 ans et plus qui répondent aux critères d'admissibilité.
❖ Supplément de revenu garanti (SRG)	Supplément basé sur le revenu, à l'intention des pensionnés de la SV.
❖ Allocation (et Allocation au survivant)	Prestation basée sur le revenu, à l'intention des conjoints des pensionnés touchant des prestations de la SV ou du SRG, et de leurs survivants âgés de 60 à 64 ans.
Régime de pensions du Canada (à l'exclusion des prestations d'invalidité – voir le résultat stratégique 2)	
❖ Pension de retraite	Prestation dont peuvent se prévaloir les personnes âgées d'au moins 60 ans qui ont cotisé au Régime, qui n'occupent plus un emploi rémunéré, et qui répondent aux critères d'admissibilité.
❖ Pension de survivant ❖ Prestation pour enfant d'un cotisant décédé	Prestation versée à l'époux ou au conjoint de fait et aux enfants d'un cotisant décédé, qui répondent aux critères d'admissibilité.
❖ Prestation de décès	Somme forfaitaire versée à la succession d'un cotisant décédé.

Ressources[1]

Dépenses brutes (en millions de dollars)	2003-2004 Redressées[2] Dépenses prévues	Autorités totales	Dépenses réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[3]	213,6	205,6	204,3
Paiements de transfert législatifs :			
Sécurité de la vieillesse	26 800,0	26 902,4	26 902,4
Prestations du Régime de pensions du Canada	19 281,7	19 505,4	19 505,4
Total	46 295,3	46 613,4	46 612,1
Équivalents temps plein	2 532	2 868	2 868

1 Ces données comprennent les 502 ÉTP et les 26,9 millions de dollars liés aux services par téléphone fournis par les PSR, qui servent aussi à appuyer les résultats stratégiques 2 et 5. Pour obtenir des précisions sur les avantages de ces ressources pour les Canadiens, veuillez consulter la section intitulée Résultat stratégique 5 : Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens. Ces données ne comprennent pas les ressources liées aux Indemnités d'incapacité du RPC qui se trouvent sous le Résultat stratégique 2.

2 Les données financières pour Développement des ressources humaines Canada (DRHC) ont été redressées à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en Développement social Canada (DSC) et en Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC). L'information financière relative aux autorités transférées est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme si DSC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

3 Les autorités totales des dépenses de fonctionnement brutes ont été redressées entre les résultats stratégiques 1, 2, 5 et 6 à partir des autorités de 2003-2004, qui avaient été publiées dans le 2004-2005 – Partie III – Le rapport sur les plans et les priorités.

Résultats obtenus

Paiement de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada.

- 2 954 287 prestations de retraite du RPC, totalisant 15,9 milliards de dollars.

Paiement de prestations de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti (SRG) et de l'Allocation.

- 4 018 200 prestations de la SV, totalisant 20,7 milliards de dollars.
- 1 463 093 prestations du Supplément de revenu garanti, totalisant 5,8 milliards de dollars.
- 91 674 prestations au titre de l'Allocation, totalisant 413,6 millions de dollars.
- Les efforts faits initialement pour atteindre les aînés admissibles et les encourager à présenter une demande au titre du SRG ont conduit à l'élaboration d'une initiative globale ayant pour objet de faciliter et de simplifier les demandes de SRG.

Diminution du recours aux preuves documentaires (le certificat de naissance p. ex.), particulièrement lorsque l'information requise est accessible auprès de sources telles que l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) ou le Registre d'assurance sociale.

- Un ensemble de modifications réglementaires a été élaboré en 2003-2004 dans le but de permettre à DSC d'utiliser le Registre d'assurance sociale (RAS) pour valider l'âge et l'identité des demandeurs. Il permettra à DSC d'utiliser les sources de données existantes pour vérifier la preuve de naissance des demandeurs et, une fois en vigueur, le nombre de preuves de naissance demandées chaque année diminuera de près de un million. Le processus de demande en sera donc simplifié, le fardeau lié à la présentation de preuves documentaires par les demandeurs en sera réduit, tout comme les coûts de stockage. Les modifications devraient être adoptées à l'automne 2004.
- Une deuxième modification a été élaborée en 2003-2004 afin de permettre l'utilisation des sources de données existantes pour vérifier la situation de famille des demandeurs, une fois que celle-ci a déjà été fournie (données communiquées à l'Agence des douanes et du revenu du Canada, p. ex.). Cette mesure simplifiera également le processus de demande tout en réduisant le fardeau de présentation de preuves des clients. La modification devrait être adoptée à l'automne 2004.

Paiement de prestations de survivant du RPC à l'époux ou au conjoint de fait et aux enfants d'un cotisant décédé, qui répondent aux critères d'admissibilité.

- 1 130 430 prestations de survivant et de prestations de décès du RPC, totalisant 3,6 milliards de dollars.

Amélioration des partenariats avec les organisations communautaires, afin que les pensionnés et les survivants à faible revenu soient au courant de nos programmes et des prestations auxquelles ils peuvent avoir droit.

- L'équipe d'Extension de DSC a travaillé en partenariat avec 75 centres de ressources autochtones, dans l'ensemble du pays, pour accroître le nombre de demandes de prestations de sécurité du revenu dans les collectivités autochtones des milieux ruraux et urbains, améliorant ainsi l'accès de ces collectivités aux programmes et aux services de sécurité du revenu.

- DSC a uni ses efforts relatifs aux banques alimentaires et aux refuges à ceux du Secrétariat national pour les sans-abri de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, et à ceux de ses partenaires, afin de s'assurer que les clients éventuels connaissaient l'existence des prestations fédérales auxquelles ils avaient peut-être droit et étaient en mesure de présenter une demande. À la suite de ces efforts, 17 000 couples nouvellement mariés ou en union libre et 1 200 nouveaux survivants, âgés de 60 à 64 ans, ont présenté une demande de prestations au titre du SRG et de l'Allocation (prestations de survivant). Ces efforts ont amélioré les services fournis à un segment vulnérable de la population canadienne.

- Dans le cadre d'un partenariat continu avec les fournisseurs de services funéraires, DSC a produit, et diffusé à tous les fournisseurs de services, un nouveau feuillet d'information intitulé *Durant votre période de deuil...Renseignements pour les survivants*. Nous avons également élaboré un formulaire d'avis de décès que les directeurs de services funéraires partout au Canada peuvent utiliser, pour informer DSC du décès de cotisants et de bénéficiaires. Nous avons rencontré les représentants de l'Association des services funéraires du Canada afin d'obtenir des commentaires sur nos services et nous avons maintenu le contact avec les directeurs locaux de services funéraires dans tout le pays. Ce travail a amélioré l'accès des intervenants clés et des clients aux programmes et aux services de la Sécurité du revenu et bonifié le service aux Canadiens qui ont récemment perdu un être cher.

Versement de prestations de sécurité sociale à des personnes ayant vécu et travaillé au Canada et à l'étranger et, en 2003-2004, négociation de nouveaux accords de sécurité sociale avec l'Estonie, la Lettonie et la Lituanie, et évaluation de la possibilité de conclure d'autres accords, notamment avec la Bosnie-Herzégovine, l'ancienne République yougoslave de Macédoine, l'Inde et la Yougoslavie.

- En 2003-2004, 65 494 personnes ont profité d'accords internationaux à l'extérieur du Canada et 106 millions de dollars ont été versés en prestations.

- Des accords de sécurité sociale et les arrangements administratifs connexes ont été négociés avec l'Estonie, la Lettonie et la Lituanie. En 2004-2005, les trois accords qui ont été conclus seront signés et le processus d'approbation du Canada sera finalisé de façon qu'ils entrent en vigueur en 2005. Les accords auront pour effet de mieux protéger et de couvrir les revenus de pension de travailleurs, au Canada et à l'étranger.

- Des travaux de recherche et d'analyse préparatoires aux discussions avec les fonctionnaires de la sécurité sociale de la Bosnie-Herzégovine, de l'ancienne République yougoslave de Macédoine, de l'Inde et de la Yougoslavie ont débuté. Les premières négociations devraient commencer en 2005.

Un modèle à suivre : les accords internationaux de sécurité sociale

Grâce à la négociation et à l'administration d'accords internationaux de sécurité sociale, DSC améliore la qualité de vie de milliers de personnes qui ont vécu ou travaillé au Canada et dans un autre pays, en les aidant à devenir admissibles aux prestations de vieillesse, de retraite, d'invalidité ou de survivant de l'un des pays ou des deux. En voici un exemple :

Le 1[er] décembre 2003, le Ministère annonçait l'entrée en vigueur d'un Accord additionnel de sécurité sociale entre le Canada et l'Allemagne. L'Accord additionnel modifie l'accord original signé en 1985, qui s'applique au programme de la Sécurité de la vieillesse, au Régime de pensions du Canada et au régime de pensions de l'Allemagne.

L'Accord additionnel est important puisqu'il permet à des Juifs de l'Europe de l'Est, dont la langue est l'allemand, et qui ont été chassés de leur pays dans les années 30 et au début des années 40 de recevoir une pension de l'Allemagne, améliorant ainsi le bien-être social de milliers de nos citoyens. En vertu de l'Accord, les personnes admissibles doivent présenter une demande avant le 1[er] décembre 2005 pour recevoir une pension.

Sommaire des indicateurs de rendement

Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les demandes de prestations de Sécurité de la vieillesse.	28 jours	19
Nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les demandes de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada.	28 jours	22

Résultat stratégique 2 :

Un Canada où la participation sociale et économique des personnes handicapées est rehaussée

Description

Les Canadiens handicapés sont prêts à contribuer à la prospérité du Canada – à titre d'apprenants, de travailleurs, de bénévoles et de membres de familles –, comme ils sont prêts à profiter de cette prospérité. DSC souhaite accroître la participation de ce groupe client à la société et à l'économie en assurant la sécurité du revenu de ses membres grâce à des prestations d'invalidité, à des programmes destinés à ces personnes, ainsi qu'en encourageant l'acquisition de connaissances et en assumant, au sein du Ministère et dans l'ensemble du gouvernement, le leadership au regard des questions liées à l'invalidité. En outre, nous amenons les partenaires et les intervenants clés à unir leurs efforts pour aider la collectivité des personnes handicapées à améliorer sa capacité de collaborer avec le gouvernement pour atteindre des objectifs communs en matière de programmes et de politiques.

L'invalidité touche des millions de Canadiens ainsi que leur famille. En 2001, un Canadien sur huit (3,6 millions) a déclaré que sa capacité de participer à la vie de notre société ou ses activités étaient limitées. De ce nombre, 180 000 étaient des enfants (3,3 % de tous les enfants), près de 2 millions étaient âgés de 15 à 64 ans (14,6 % de ce groupe d'âge) et près de 1,5 million avaient 65 ans et plus (40,5 % de ce groupe et la majorité de personnes âgées de 75 ans et plus). Environ 2 millions de personnes handicapées reçoivent de l'aide de 2,8 millions d'aidants naturels qui prennent soin d'un membre de leur famille ou d'un ami touchés par une invalidité ou un problème de santé de longue durée. Cette tendance deviendra de plus en plus marquée avec le vieillissement de la population : 40 % des personnes présentement âgées de plus de 65 ans déclarent un certain niveau d'invalidité.

Investissements visant les personnes handicapées

Régime de pensions du Canada – Invalidité

- Prestations de pensions et pour enfants / Administration
- Réadaptation professionnelle

Aide à l'employabilité des personnes handicapées / Cadre multilatéral pour les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées

Fonds d'intégration des personnes handicapées

Bien que beaucoup de Canadiens handicapés participent et contribuent au marché du travail, aux activités d'apprentissage et à la vie communautaire, d'autres continuent de faire face à des obstacles qui les mènent à la pauvreté et à l'exclusion sociale à long terme. La capacité de poursuivre des études ou d'acquérir de nouvelles compétences est essentielle au bien-être d'un grand nombre des personnes handicapées en âge de travailler, ainsi qu'à leur participation et à leur inclusion au sein de la société canadienne. De nouvelles technologies, certains traitements médicaux et un meilleur accès à la formation professionnelle offrent maintenant à certaines personnes handicapées la possibilité de devenir membre de la population active et de le rester. Pour certains, cela peut constituer un premier pas vers l'emploi à plein temps, pour d'autres, vers un travail occasionnel seulement.

Le gouvernement du Canada est déterminé à donner aux Canadiens handicapés la possibilité de devenir citoyens à part entière et de participer pleinement à toute la gamme des activités sociales et économiques. De nombreux ministères et organismes fédéraux fournissent des services et des soutiens qui bénéficient aux personnes handicapées, à leur famille et aux aidants mais la contribution de Développement social Canada est particulièrement importante. Le gouvernement nous a confié le rôle de chef de file dans le dossier des personnes handicapées, au niveau fédéral, en raison des responsabilités que nous assumons déjà et des investissements que nous faisons au regard des politiques et des programmes qui encouragent la participation sociale et économique des personnes handicapées et le développement des connaissances, ainsi qu'en raison de nos partenariats avec d'autres ordres de gouvernement et la collectivité des

Un modèle à suivre : la réadaptation professionnelle

Administré en vertu de la composante Invalidité du RPC, le programme de réadaptation professionnelle vient en aide aux clients intéressés à retourner au travail une fois leur problème médical stabilisé. Pour beaucoup d'entre eux, il s'agit là d'une étape positive vers la réintégration de la population active. En voici un exemple :

Un client de l'Ontario, qui travaillait auparavant comme manœuvre, a subi de sérieuses blessures aux jambes. Le programme de réadaptation professionnelle l'a aidé à se recycler comme spécialiste du soutien technique dans un centre d'appels. Il a recommencé à travailler de façon régulière dans un poste convenant à son état physique et ne reçoit plus de prestations d'invalidité du RPC.

personnes handicapées. Le gouvernement a témoigné de sa détermination lorsque dans le Budget de 2004, il a annoncé un ensemble de mesures destinées aux personnes handicapées, notamment la modification de la législation relative au RPC, de façon à permettre le rétablissement automatique des prestations d'invalidité des bénéficiaires admissibles. Les nouvelles mesures annoncées dans le Budget de 2004 prévoient 223 millions de dollars pour aider les personnes handicapées par l'intermédiaire du Cadre multilatéral pour les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées (qui remplace depuis le 1[er] avril 2004 l'initiative d'Aide à l'employabilité des personnes handicapées) et 26,7 millions pour le Fonds d'intégration. Le Budget de 2004 a également promis 13 millions de dollars sur cinq ans pour la réalisation, dans le cadre du Recensement de 2006, de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités, une grande enquête nationale portant sur les Canadiens handicapés.

En plus des investissements dont il a été question précédemment, le Ministère a encouragé activement la participation sociale et économique des personnes handicapées. Au cours de la dernière année, la collaboration entre la collectivité et le gouvernement ainsi que la concertation dans le domaine de la politique ont été considérablement consolidées. En vertu de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire, le Ministère a parrainé *Connecter les gens aux politiques*, un projet dirigé par le Conseil des Canadiens avec déficiences et l'Association canadienne pour l'intégration communautaire. Ce projet a réuni des représentants des gouvernements fédéral et provinciaux avec plus de 50 représentants d'organismes qui se consacrent aux personnes handicapées, dans le cadre de deux forums nationaux, pour discuter des priorités en matière d'investissement. De plus, nous avons poursuivi l'élaboration d'un programme de recherche sur les questions d'invalidité et, dans ce contexte, publié les résultats d'une enquête innovatrice sur le prix des biens et des services pour personnes handicapées, et commandé de nouveaux projets de recherche afin d'examiner les facteurs ayant une incidence sur l'emploi et sur le revenu. Le Ministère a également commencé à préparer le Rapport fédéral sur les personnes handicapées de 2004 et a réalisé un sondage d'opinion pour évaluer les attitudes envers les personnes handicapées et le niveau de sensibilisation aux questions d'invalidité.

Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

En plus d'assurer le remplacement du revenu de conjoints retraités ou décédés, DSC administre les prestations d'invalidité des cotisants (et de leurs enfants) qui ont suffisamment contribué au Régime de pensions du Canada et qu'un handicap empêche d'occuper, de façon régulière, un emploi régulier[28].

En vertu de l'initiative d'Aide à l'employablité des personnes handicapées (AEPH), DSC a financé des programmes et des services provinciaux visant à aider les adultes handicapés en âge de travailler à se préparer à l'emploi, à trouver un emploi et à le conserver. Depuis le 1[er] avril 2004, l'AEPH a été remplacée par le Cadre multilatéral pour les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées.

28 Pour de plus amples renseignements sur le programme Invalidité du RPC, visitez le site http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cdp-gxr.shtml.

Depuis décembre 2003, le Ministère assume, par l'intermédiaire du Fonds d'intégration (FI), la responsabilité d'administrer et de gérer les ententes de contribution avec les particuliers et les organismes, et 80 % du Fonds est versé dans les régions par le réseau de prestation de RHDCC[29]. En 2003-2004, par l'intermédiaire du FI, plus de 3 900 personnes handicapées ont reçu de l'aide en vue de se préparer à l'emploi, d'obtenir un emploi et de le conserver, ou de travailler à leur compte. Parmi ces personnes, plus de 2 500 ont amélioré leur employabilité et plus de 1 900 ont obtenu un emploi ou ont créé leur propre emploi.

D'autres programmes de DSC, dont le volet personnes handicapées du Programme de partenariats pour le développement social, ont pour objet d'accroître la capacité de la collectivité des personnes handicapées de promouvoir leur mieux-être social. Des renseignements plus détaillés sur le Programme de partenariats pour le développement social sont présentés à la rubrique *Résultat stratégique 3 : Un Canada où des collectivités dynamiques et inclusives répondent aux besoins de la population en matière de développement social.*

Programmes

Régime de pensions du Canada (RPC) – Invalidité	
❖ Pensions d'invalidité de base	Le volet invalidité du RPC a été conçu pour fournir un revenu de remplacement de base aux cotisants au RPC qui sont incapables d'occuper un emploi en raison d'une invalidité physique ou mentale grave et de longue durée. Les prestations sont versées mensuellement aux demandeurs admissibles.
❖ Prestations pour enfants	Le volet invalidité du RPC verse des prestations mensuelles aux enfants à charge d'un parent qui reçoit des prestations d'invalidité du RPC ou aux enfants à charge d'un parent décédé qui était cotisant au RPC.
❖ Réadaptation professionnelle	Le programme de réadaptation professionnelle du RPC a pour objet d'aider les bénéficiaires des prestations d'invalidité du RPC à retourner au travail.
Bureau de la condition des personnes handicapées	
❖ Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH)	L'initiative d'AEPH octroie une aide financière aux provinces pour une gamme de mesures visant à accroître la participation économique des adultes handicapés en âge de travailler, en les aidant à se préparer à l'emploi, à obtenir et à conserver un emploi.
❖ Fonds d'intégration (FI)	Le FI fournit aux personnes handicapées une aide financière, sous forme de contribution, afin de les aider à se préparer à l'emploi, à obtenir et à conserver un emploi, ou à travailler à leur compte. Il fournit également une aide financière aux organismes ou aux particuliers qui proposent de fournir des services d'emploi aux personnes handicapées admissibles.

29 Pour de plus amples renseignements sur le Bureau de la condition des personnes handicapées et sur les programmes, les initiatives et les services pour les personnes handicapées, visitez le site http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/particuliers/auditoires/ph.shtml.

Ressources

Dépenses brutes (en millions de dollars)	2003-2004 Redressées[1]		
	Dépenses prévues	Autorités totales	Dépenses réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[2]	53,4	51,4	47,8
Subventions et contributions non législatives[3]	215,7	212,9	209,6
Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada	3 106,5	3 100,6	3 100,6
Total	3 375,6	3 364,9	3 358,0
Équivalents temps plein	696	662	661

1 Les données financières pour DRHC ont été redressées à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. L'information financière relative aux autorités transférées est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme si DSC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

2 Les autorités totales des dépenses de fonctionnement brutes ont été redressées entre les résultats stratégiques 1, 2, 5 et 6 à partir des autorités de 2003-2004, qui avaient été publiées dans le 2004-2005 – Partie III – Le rapport sur les plans et les priorités.

3 Les autorités ont été redressées entre les résultats stratégique 2 et 3 à partir des autorités de 2003-2004, qui avaient été publiées dans le 2004-2005 – Partie III – Le rapport sur les plans et les priorités.

Résultats obtenus

En 2003-2004, nous avons marqué des progrès quant à nos priorités et à nos engagements clés liés à l'amélioration de la participation économique et sociale des personnes handicapées. Le travail du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées, lorsqu'il préparait son cinquième rapport intitulé *À l'écoute des Canadiens : une première vision de l'avenir du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*, a réaffirmé nos priorités en matière d'élaboration de politiques et de prestation de services, et a fourni la base de la réponse de notre gouvernement[30]. En 2003, on nous a inspiré un élan additionnel lorsqu'on nous a confié la responsabilité de rassembler au sein d'une même entité les programmes destinés aux personnes handicapées qui auparavant, dans l'ancien DRHC, relevaient de différentes directions générales. On voulait ainsi assurer une orientation plus solide et plus cohérente des programmes et des politiques.

Le Bureau de la condition des personnes handicapées (BCPH) a donc assumé la responsabilité de gérer et d'administrer le Fonds d'intégration. En vertu du FI, les bureaux locaux de RHDCC et une équipe nationale de projets à l'administration centrale de DSC gèrent les ententes de contribution conclues avec des particuliers et des organismes pour aider les personnes handicapées admissibles à se préparer à l'emploi, à obtenir et à conserver un emploi ou à travailler à leur compte. Depuis décembre, un processus d'appel de propositions pour les projets nationaux du FI a été élaboré et mis en œuvre avec succès, permettant à de nouveaux organismes d'obtenir une aide financière.

30 Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, visitez le site http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp05-f.htm

Le *Guide du demandeur* a également été élaboré pour aider à la préparation des propositions.

Les réalisations concrètes au regard des engagements précisés dans le Rapport sur les plans et priorités 2003-2004, de DRHC sont décrites ci-dessous.

<u>Régime de pensions du Canada – Invalidité</u>

Paiement de prestations d'invalidité du RPC

- DSC a versé 378 132 prestations à des cotisants handicapés et à leurs enfants en 2003-2004, pour une dépense totale de 3,1 milliards de dollars. Ces prestations peuvent être ventilées de la façon suivante :
  - 287 787 pensions d'invalidité, totalisant 2,8 milliards de dollars;
  - 90 345 prestations pour enfants de cotisants handicapés.

Introduction d'un nouveau modèle de prestation des services qui précisera, entre autres choses, la façon d'évaluer les besoins de chaque client en matière de soutiens, le mode de gestion des cas, quels services élargis ou d'aiguillage seront offerts, de quelle façon les progrès des clients seront évalués et de quelle façon les clients sortiront du programme ou deviendront des diplômés.

- En 2003-2004, un nouveau modèle de services de retour au travail fondé sur une méthode de gestion des cas a été élaboré, en consultation avec les régions, pour les clients du volet Invalidité du RPC susceptibles de retourner au travail. Ce programme exhaustif précise les procédures et les protocoles qui s'appliquent à la prestation de services de soutien de retour au travail adaptés aux besoins des clients du volet Invalidité du RPC.

Élaboration d'outils qui permettent de mieux évaluer les progrès des clients (soutiens du retour au travail) et s'appliquent à un groupe plus vaste d'individus.

- Plusieurs nouveaux outils ont été élaborés dans le but de déterminer avec plus de précision quels sont les clients qui bénéficieraient le mieux de services d'aide de retour au travail et d'évaluer les progrès réalisés. Ils comprennent un outil de présélection visant le retour au travail prédéterminé; un outil de présélection visant la réadaptation professionnelle; des lignes directrices s'appliquant aux consultations sur les cas; des procédures relatives à la façon de contacter les clients et de consigner les coûts.

Élaboration d'indicateurs de rendement pour déterminer le degré de succès.

- Le cadre de présentation de rapports de gestion a été modernisé afin de bien saisir toutes les interventions à l'appui des clients du volet Invalidité du RPC qui retournent au travail. Un ensemble d'indicateurs est en préparation.

Réalisation d'une évaluation du programme actuel de réadaptation professionnelle.

- En 2003-2004, la Phase I de l'évaluation du programme de réadaptation professionnelle du RPC a été complétée. L'étude montre que les clients qui terminent leur réadaptation

professionnelle sont plus susceptibles d'intégrer le marché du travail et de renoncer aux prestations d'invalidité du RPC que ne le sont ceux qui ne terminent pas le programme ou qui n'y participent jamais. Il y a eu également une légère diminution du coût par client sur une période de quatre ans. Plutôt que de mettre en œuvre la Phase II de l'évaluation, il a été décidé de la reporter à 2007 et de mettre l'accent sur le modèle général de prestation de services d'aide au retour au travail.

Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH)

Collaboration avec les provinces afin d'accélérer la conclusion d'ententes générales pour l'élimination des obstacles à la participation au marché du travail des personnes handicapées.

- Le 5 décembre 2003, les ministres responsables des Services sociaux ont entériné le Cadre multilatéral pour les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées, une initiative conjointe du fédéral et des provinces[31]. Le nouveau Cadre, qui remplace l'AEPH, donne aux gouvernements une nouvelle occasion de travailler ensemble à l'adoption d'une démarche globale, au moyen d'ententes plus souples, tout en améliorant les rapports de situation présentés aux Canadiens. Les domaines prioritaires en vertu de ce nouveau Cadre incluent l'éducation et la formation, l'emploi et la participation, les possibilités d'emploi, l'établissement de liens entre les employeurs et les personnes handicapées et l'enrichissement des connaissances.

- Environ 200 000 personnes handicapées ont participé à des programmes et à des services financés par AEPH.

Collaboration avec les partenaires provinciaux et territoriaux afin d'élaborer et de mettre en œuvre des ententes remplaçant l'AEPH.

- Dans le cadre de l'AEPH, le montant total versé aux provinces par le fédéral était de 193 millions de dollars. Le Budget de 2004 annonçait une augmentation annuelle de 30 millions de dollars en 2004-2005, et au cours des années financières subséquentes, pour les nouvelles ententes conclues en vertu du Cadre multilatéral. Cette augmentation porte la contribution annuelle totale du fédéral dans ce contexte à 223 millions de dollars.

- La négociation d'ententes bilatérales avec les provinces, en vertu du Cadre multilatéral, a eu lieu durant l'hiver 2004 et elles sont entrées en vigueur le 1er avril 2004.

- Les ententes remplaçant l'initiative de l'AEPH obligent les responsables à mieux rendre compte de leur action à la population du Canada quant à l'efficacité des programmes provinciaux du marché du travail pour les personnes handicapées.

---

31 Le Québec souscrit aux principes généraux du Cadre multilatéral, mais ne l'a pas signé. La province a toutefois négocié avec le gouvernement du Canada sa propre entente relative au marché du travail. Les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le Yukon ont confirmé qu'ils appuyaient les principes et l'orientation du Cadre multilatéral et qu'ils y participeront dans le futur si les problèmes actuels liés au financement sont réglés.

Fonds d'intégration

Mise en œuvre de programmes financés par le Fond d'intégration (FI) à l'intention des personnes handicapées.

- En 2003-2004, plus de 3 900 personnes handicapées ont reçu, grâce au FI, de l'aide pour se préparer à l'emploi, obtenir et conserver un emploi, ou travailler à leur compte. Plus de 2 500 d'entre elles ont amélioré leur employabilité et plus de 1 900 ont obtenu un emploi ou ont créé leur propre emploi.

Élaboration d'un processus d'appel de propositions pour des projets nationaux au titre du FI, afin d'encourager les idées nouvelles et innovatrices.

- Les modalités du Fonds d'intégration ont été renouvelées jusqu'au 31 mars 2005. Le Bureau de la condition des personnes handicapées s'est engagé à entreprendre un examen spécial des programmes fédéraux relatifs au marché du travail pour les personnes handicapées. Cet examen, qui inclura des stratégies et des options permettant d'accroître la coordination et l'homogénéité au niveau fédéral aura lieu à l'automne 2004.

Mise en œuvre des activités de renouvellement des modalités du Fonds d'intégration dans la perspective du Cadre en vue d'une stratégie globale d'aide à l'emploi.

- Les modalités du FI ont été renouvelées et prévoient toujours la souplesse nécessaire à la réalisation des programmes, à l'élaboration d'approches nouvelles et innovatrices et à une responsabilisation accrue au regard des résultats.

Élaboration d'une démarche plus solide et plus homogène quant aux politiques concernant les personnes handicapées

Préparation d'un plan d'action afin de définir des objectifs et des délais précis s'appliquant aux priorités du gouvernement fédéral pour l'intégration des personnes handicapées.

- DSC a créé, en avril 2003, le Forum des directeurs sur la condition des personnes handicapées qui doit assurer au sein du Ministère un leadership en matière de politiques et de programmes au regard des questions liées à l'invalidité. Au cours de 2003-2004, DSC a également fourni un soutien au Comité directeur des sous-ministres adjoints (CDSMA). Celui-ci exerce un leadership intergouvernemental en ce qui concerne les programmes et les services qui s'appliquent aux questions générales relatives à l'invalidité et qui comptent au nombre des priorités fédérales pour l'intégration des personnes handicapées. Un sous-comité du CDSMA, formé de directeurs généraux, et un groupe de travail interministériel ont également été créés et chargés du Plan d'action du fédéral relatif aux personnes handicapées, de 2004.

- Il est essentiel de coordonner les activités des nombreux intervenants de différents ministères si l'on veut inventorier les multiples services offerts aux Canadiens par le gouvernement du Canada et formuler une définition de l'invalidité qui soit commune aux ministères qui œuvrent pour l'inclusion des personnes handicapées. Un plan de travail a été élaboré à DSC en septembre 2003, dans le but de mieux intégrer en un ensemble transparent les programmes et les services destinés à ce groupe client.

Communication des résultats clés de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA).

- En décembre 2003, DSC a rendu public *L'incapacité au Canada : Un profil en 2001*, qui présente les principaux résultats de l'EPLA. D'après le Budget de 2004, 13 millions de dollars sur cinq ans seront consacrés au développement, à l'exécution et à la diffusion de l'EPLA 2006. Cette somme garantira l'élaboration de politiques et de programmes rationnels et intégrés, à partir de l'information à jour et exhaustive que cette enquête nationale majeure rendra disponible.

Collaboration avec les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux afin d'effectuer une analyse des lacunes des soutiens destinés aux personnes handicapées et de produire un rapport qui permettra de mieux comprendre les forces et les limites de ce système de soutien.

- Les rapports finaux sur l'analyse de l'écart des soutiens destinés aux personnes handicapées (adultes et enfants) ont été transmis au Groupe de travail fédéral, provincial et territorial (FPT), en juillet 2004. Les coprésidents du Groupe de travail ont demandé qu'on leur propose des mesures de soutien (du revenu et pour les personnes handicapées) et l'on s'attend à ce que les options soumises soient présentées aux sous-ministres et aux ministres des Services sociaux au printemps 2005, en vue de l'élaboration d'une stratégie globale à long terme relative aux priorités concernant les personnes handicapées.

Collaboration avec d'autres ministères et le secteur bénévole et communautaire en vue d'élaborer et de mettre en œuvre des instruments d'évaluation des programmes fédéraux, afin de s'assurer qu'ils tiennent systématiquement compte des besoins et de la réalité des personnes handicapées et qu'ils sont accessibles à tous les Canadiens.

- Nous avons réalisé un sondage d'opinion pour évaluer les attitudes à l'endroit des personnes handicapées et le niveau de sensibilisation aux questions qui les concernent. C'était la première fois que l'on tentait de réaliser un sondage d'opinion public complet, d'envergure nationale, sur la condition des personnes handicapées au Canada. Les renseignements obtenus serviront à améliorer les activités d'élaboration de politiques, les programmes et les communications. Ils seront également mis à la disposition des autres gouvernements et des organisations qui représentent les personnes handicapées, afin de les aider dans leurs propres activités d'élaboration de politiques, de planification et de communications.

Préparation et diffusion du rapport sur les définitions de l'incapacité.

- DSC a mis au point le rapport *Définir l'incapacité : une question complexe*, qui dresse l'inventaire des définitions de l'incapacité, des objectifs, des critères d'admissibilité et des processus d'évaluation des initiatives fédérales clés (lois, mesures fiscales et programmes) qui concernent les personnes handicapées. Ce rapport répond aux préoccupations que de nombreux Canadiens, y compris les parlementaires, ont exprimées quant à la difficulté de comprendre les définitions utilisées dans les différents programmes, en même temps qu'il fournit une base pour accroître la cohérence entre les programmes et les politiques.

Élaboration, de concert avec le ministère des Finances, d'une mesure destinée à aider les familles à faible revenu à élever leurs enfants lourdement handicapés.

- Le Budget de 2003 a annoncé un budget de 50 millions de dollars par année pour une nouvelle Prestation pour enfants handicapés (PEH), qui concerne les familles dont le revenu est faible ou modeste. Ces familles recevront jusqu'à 1 600 dollars par année pour un enfant admissible au Crédit d'impôt pour personnes handicapées. Depuis juillet 2003, cette prestation est versée en supplément à la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). Cette initiative aidera 40 000 familles (estimation) à assumer les coûts additionnels engagés pour prendre soin d'un enfant atteint d'un handicap grave.

Sommaire des indicateurs de rendement

Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Pourcentage de toutes les décisions relatives à des demandes initiales de prestations d'invalidité du RPC, rendues dans les 120 jours civils suivant la réception de la demande remplie.	70 %	82 %
Pourcentage de toutes les décisions relatives à des demandes de réexamen d'une décision initiale concernant des prestations d'invalidité du RPC, rendues dans les 120 jours civils suivant la réception de la demande.	65 %	78 %

Résultat stratégique 3 :

Un Canada où des collectivités dynamiques et inclusives répondent aux besoins de la population en matière de développement social

Description

Développement social Canada reconnaît que des collectivités dynamiques et inclusives favorisent le bien-être social de leurs membres et représentent un pilier du développement social dans tout le Canada. Nos travaux exercent un effet de levier sur les contributions des Canadiens à leur collectivité, en reconnaissant et en diffusant les réponses novatrices et efficaces aux problèmes sociaux et en générant des enseignements dont les organismes locaux, régionaux et nationaux peuvent s'inspirer et en retirer des pratiques exemplaires.

Des collectivités dynamiques

Programme de partenariats pour le développement social

Initiative sur le secteur bénévole et communautaire

Nouveaux horizons pour les aînés

Comprendre la petite enfance

DSC renforce la capacité des organismes à but non lucratif et bénévoles grâce au Programme de partenariats pour le développement social (PPDS), aux subventions et aux contributions, à Comprendre la petite enfance (CPE) et à l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC). DSC reconnaît également le rôle des bénévoles dans le développement du secteur social en gérant le Prix Thérèse-Casgrain du bénévolat. Plus récemment, le Budget fédéral annonçait la création d'une nouvelle version du programme Nouveaux horizons pour les aînés, qui sera géré par DSC.

Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

Le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) appuie les initiatives qui ont pour but d'améliorer la qualité de vie et d'encourager la pleine participation des personnes handicapées, des enfants et des familles, ainsi que d'autres groupes vulnérables et exclus de la population. DSC travaille en partenariat avec des organisations à vocation sociale, à but non lucratif, du secteur bénévole et communautaire, des spécialistes du développement social et des universitaires, ainsi qu'avec ses partenaires gouvernementaux et d'autres intervenants, pour veiller à ce que nos investissements aient le plus d'impact possible. La composante enfants et familles du PPDS fournit un appui aux programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, et contribue à des initiatives stratégiques fédérales, provinciales et territoriales majeures telles que l'Entente sur le développement de la petite enfance de septembre 2000 et le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants de mars 2003. Cette composante inclut une initiative pour le renforcement de la capacité des organismes nationaux de promouvoir, au sein des collectivités de langue officielle en situation minoritaire, le développement de programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, pertinents d'un point de vue culturel et linguistique. DSC misera sur le travail entrepris en 2003-2004 pour accroître la capacité des organismes non gouvernementaux (ONG) qui représentent les collectivités francophones minoritaires dans le dossier du développement de la petite enfance et investira 3,8 millions de dollars, sur cinq ans, dans ces collectivités.

Par la composante personnes handicapées du PPDS, DSC encourage la pleine participation des Canadiens handicapés au système d'apprentissage ainsi qu'au marché du travail et à la vie communautaire. En 2003-2004, la composante personnes handicapées du PPDS a versé 16,6 millions de dollars pour appuyer la capacité de la collectivité des personnes handicapées de mettre en œuvre des initiatives de développement social portant sur une gamme d'enjeux, aux niveaux national, provincial et local, dans l'ensemble du Canada.

En 2000, le gouvernement fédéral et le secteur bénévole et communautaire ont lancé l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC). DRHC contribuait, avant décembre 2003, à cette initiative qui était dirigée par Patrimoine canadien. Depuis décembre, DSC en assume la responsabilité et agit comme chef de file pour en assurer l'avancement au nom du gouvernement fédéral. Le gouvernement du Canada a réaffirmé dans le discours du Trône et le Budget de 2004 sa volonté de mener à bien l'ISBC. Le financement total consenti par le fédéral à l'ISBC jusqu'en mars 2005, est de 94,5 millions de dollars. Le Budget de 2004 accordait à DSC 3 millions de plus, en 2004-2005 et en 2005-2006, pour faire progresser l'ISBC. Ces 6 millions de dollars contribueront à la réalisation de l'objectif du gouvernement de renforcer la capacité de collaboration et d'innovation du secteur bénévole et communautaire.

Un modèle à suivre : Prix Thérèse-Casgrain du bénévolat

Le Prix Thérèse-Casgrain du bénévolat a été créé en 1982 pour honorer la mémoire de M[me] Thérèse Casgrain (1896-1981), une Canadienne qui a consacré sa vie à l'amélioration de celle de ses concitoyens et a encouragé les autres à faire de même. Le prix est remis chaque année à deux Canadiens : un homme et une femme. Il s'agit d'une médaille de bronze à l'image de M[me] Casgrain, d'une épinglette, d'un certificat d'honneur et du don de 5 000 dollars à l'organisme bénévole choisi par chaque récipiendaire.

Le Prix Thérèse-Casgrain du bénévolat a été remis durant la Semaine nationale de l'action bénévole, du 19 au 23 avril 2004. Les deux récipiendaires n'ont pas compté leurs heures au service des personnes dans le besoin. Ainsi, la contribution de M[me] Margaret Norquay, bénévole depuis plus de 50 ans au système d'éducation continu du Canada, est exceptionnelle. Elle a travaillé à la mise en œuvre de programmes éducatifs pour les aînés et a encouragé les écoles à ajouter l'éducation interculturelle à leur programme. Grâce au dévouement de M. Roger St-Pierre, un programme d'intervention auprès des jeunes, qui connaît un grand succès, a vu le jour. M. St-Pierre est présentement l'initiateur d'un projet d'habitation novateur pour les aînés à faible revenu.

L'initiative pilote de recherche Comprendre la petite enfance (CPE) a été mise en œuvre en 1999 dans le but de fournir aux collectivités des données qui les concernent et qui leur permettent de prendre des décisions éclairées quant aux politiques et aux programmes qui conviennent le mieux aux familles avec jeunes enfants. CPE veut mettre à la disposition des collectivités des données sur la préparation des jeunes enfants à l'apprentissage et sur l'influence des facteurs communautaires sur leur développement. On veut ainsi accroître la capacité des collectivités de suivre le développement des enfants et de mettre au point des interventions communautaires efficaces. Fort du succès de CPE dans les douze collectivités pilotes, le gouvernement du Canada a annoncé dans le Budget de 2004 68 millions de dollars, sur sept ans, pour élargir l'initiative à cent collectivités dans tout le pays.

Dans le cadre du programme Nouveaux horizons pour les aînés, annoncé par le Budget de 2004 et dont le lancement est prévu pour l'automne 2004, 8 millions de dollars seront investis en 2004-2005 et, par la suite, 10 millions de dollars par année, pour aider et financer un vaste éventail de projets communautaires. Ces projets doivent s'attaquer au problème de la solitude et de l'isolement chez les aînés, et faire en sorte qu'ils continuent de participer à la vie sociale.

Nous avons parlé ailleurs dans le Rapport de notre engagement à fournir des services novateurs et améliorés aux Canadiens ainsi qu'à leurs organismes communautaires, ce qui correspond au résultat stratégique 5 : *Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens.*

Un modèle à suivre : Comprendre la petite enfance

Comprendre la petite enfance fournit de l'information provenant de la recherche sur les facteurs communautaires qui influent sur le développement des enfants et renforce la capacité communautaire d'utiliser ces données pour, d'une part, suivre le développement des jeunes enfants et, d'autre part, élaborer des stratégies communautaires efficaces. Les données recueillies appuient les décisions prises par les dirigeants nationaux, provinciaux et communautaires. CPE s'est révélée un succès de plusieurs façons. L'initiative reçoit un appui important de la part de tous les ordres de gouvernement, des spécialistes, des commissions scolaires et des organismes communautaires. L'information recueillie dans les collectivités participantes influe sur les décisions qui concernent les politiques et les programmes prises aux niveaux fédéral, provincial et communautaire. De plus, CPE a produit un ensemble de connaissances que nous pouvons utiliser pour catalyser l'action communautaire et convaincre les différents partenaires (gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, organismes communautaires et bénévoles, etc.), d'unir leurs efforts pour répondre aux besoins et au développement des jeunes enfants. L'expérience directe des collectivités visées par CPE profite aux autres de façon indirecte puisque l'information recueillie est rendue disponible et peut éclairer leurs processus de planification et d'analyse. En mars 2004, le gouvernement du Canada a élargi cette initiative à cent collectivités sur les sept prochaines années.

Programmes

Le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)	
❖ PPDS – enfants et familles	Appui aux programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, et participation à des initiatives fédérales, provinciales et territoriales importantes, dont les suivantes : ❖ L'Entente sur le développement de la petite enfance ❖ Le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants ❖ Les collectivités minoritaires de langue officielle
❖ PPDS – composante personnes handicapées (PPDS-CPH)	PPDS-CPH favorise la pleine participation des personnes handicapées canadiennes au système d'apprentissage, au marché du travail et à la vie communautaire, en aidant au renforcement de la collectivité des personnes handicapées.
Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC)	
❖ Différents projets	Depuis le 12 décembre 2003, DSC assume la responsabilité de cette initiative et agit comme chef de file du fédéral pour obtenir un appui au regard des objectifs du gouvernement de consolider la capacité de collaboration et d'innovation du secteur.

Comprendre la petite enfance (CPE)	
❖ 2003-2004 : projet de recherche pilote dans douze collectivités canadiennes.	Comprendre la petite enfance (CPE) a pour but de fournir des données locales sur la préparation des jeunes enfants à l'apprentissage et sur l'influence des facteurs communautaires sur leur développement. Son objectif est d'accroître la capacité des collectivités de suivre le développement des enfants et de mettre au point des interventions communautaires efficaces. Le Budget de 2004 prévoit l'élargissement de l'initiative à cent collectivités, dans tout le pays.
Nouveaux horizons pour les aînés	
❖ 2004-2005, année de lancement	Dans le cadre du programme Nouveaux horizons pour les aînés, annoncé par le Budget de 2004 et dont le lancement est prévu pour l'automne 2004, 8 millions de dollars seront investis en 2004-2005 et, par la suite, 10 millions de dollars par année, pour aider et financer un vaste éventail de projets communautaires. Ces projets doivent s'attaquer au problème de la solitude et de l'isolement chez les aînés, et faire en sorte qu'ils continuent de participer à la vie sociale. Les fonctionnaires de DSC mettent présentement au point les détails de la mise en œuvre du programme.

Ressources

	2003-2004 Redressées[1]		
Dépenses brutes (en millions de dollars)	**Dépenses prévues**	**Autorités totales**	**Dépenses réelles**
Dépenses de fonctionnement brutes	6,2	6,4	5,6
Subventions et contributions non législatives[2]	24,2	34,3	32,4
Total	30,4	40,7	38,0
Équivalents temps plein	53	61	61

1 Les données financières pour DRHC ont été redressées à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. L'information financière relative aux autorités transférées est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme si DSC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

2 Les autorités totales des dépenses de fonctionnement brutes ont été redressées entre les résultats stratégiques 2 et 3 à partir des autorités de 2003-2004, qui avaient été publiées dans le 2004-2005 – Partie III – Le rapport sur les plans et les priorités.

Résultats obtenus

Au cours de la dernière année, DSC a continué de travailler à la concrétisation des priorités qui correspondent à ce résultat stratégique en procédant à des investissements efficaces dans des organismes communautaires. Ces investissements ont pris la forme d'ententes de subventions et de contributions ayant pour but de répondre aux besoins des enfants et des familles ainsi que des personnes handicapées, au chapitre du développement social.

Les douze projets pilotes de Comprendre la petite enfance ont connu un tel succès que dans le discours du Trône de février 2004 on a annoncé que l'initiative serait élargie à un plus grand nombre de collectivités, partout au pays. Le gouvernement a alloué 68 millions de dollars, sur sept ans, afin de s'assurer que cette initiative innovatrice soit mise en œuvre dans un maximum de cent collectivités canadiennes.

Collaboration avec les collectivités

Amélioration du dialogue par l'intermédiaire de partenariats avec d'autres ministères fédéraux, provinciaux et territoriaux, des organismes communautaires et des chercheurs.

- Nos dialogues avec les intervenants du secteur social à but non lucratif, y compris les organismes que nous finançons, et avec nos homologues du fédéral, des provinces et des territoires, renforcent nos partenariats avec ces groupes et influent sur nos priorités, alors qu'ensemble nous tentons de répondre aux besoins des enfants et des familles du Canada sur le plan du développement social. En 2003-2004, ces dialogues ont donné lieu aux activités suivantes :
  - Une consultation de deux jours avec des chercheurs et plus de vingt organisations bénévoles du secteur social à but non lucratif; l'objet de cette consultation était d'obtenir des conseils sur les priorités, les enjeux et les tendances pour faire en sorte que les priorités et les investissements en matière de financement reposent sur des informations précises.
  - Des réunions bilatérales avec nos homologues fédéraux dans le but de renouer nos liens avec d'autres programmes fédéraux de financement destinés aux enfants et aux familles.
  - Des réunions bilatérales avec nos homologues provinciaux et territoriaux afin de s'assurer de leur collaboration et de leur coopération au regard de priorités de premier plan concernant les enfants, les familles et les personnes handicapées.
  - Un atelier de deux jours avec les bénéficiaires de contributions dans le but de faire mieux connaître les nouvelles données axées sur les résultats qui s'appliquent à leurs projets de contribution.
- Dans le cadre du projet « Connecter les gens aux politiques », de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire, une table ronde a réuni en janvier 2004 des représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, du milieu universitaire et de la collectivité des personnes handicapées, dans le but d'explorer différentes possibilités pour la participation du fédéral, des provinces et des territoires aux mesures de soutien aux personnes handicapées.
- En février 2004, le Bureau de la condition des personnes handicapées a tenu auprès des organisations représentant les personnes handicapées une consultation sur l'efficacité du Rapport fédéral sur les personnes handicapées de 2002. Il s'agissait d'intégrer leurs suggestions au rapport de 2004.

Élaboration de politiques et de méthodes qui aident à bâtir des villes fortes et des collectivités saines, et qui encouragent l'inclusion sociale et économique au moyen de solutions communautaires intégrées.

- Grâce au dialogue continu avec les douze collectivités participant à l'initiative Comprendre la petite enfance (CPE), DSC en a surveillé la progression et les répercussions au sein des collectivités concernées, et a consolidé ses liens avec les coalitions communautaires CPE, composées d'organismes communautaires, de commissions scolaires, de professionnels de la santé, de parents et de représentants des provinces.

- En vertu de la composante enfants et familles du PPDS, DSC a conclu trente-neuf ententes de contribution visant des projets novateurs d'élaboration de pratiques exemplaires, de diffusion des connaissances et d'établissement de partenariats et de réseaux dans une gamme de domaines, dont ceux de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants, de la protection de l'enfance, du soutien aux familles et de la recherche communautaire.

- La planification initiale de l'élargissement de l'initiative Comprendre la petite enfance, annoncé dans le discours du Trône 2004, a intégré des approches qui permettront à DSC de faire participer jusqu'à cent collectivités, ce qui favorisera la conception d'interventions communautaires axées sur l'amélioration des résultats des jeunes enfants.

Appui à des organismes nationaux du secteur social à but non lucratif qui œuvrent pour les enfants et les familles au sein de nos collectivités.

- Au titre de la composante enfants et familles du PPDS, DSC a versé des subventions visant à accroître la capacité de treize organismes nationaux à but non lucratif.

Examen des programmes de subvention et de contribution, et mise en œuvre du financement axé sur les résultats.

- Plusieurs processus sont en cours au sein du Ministère afin d'examiner la pertinence, l'efficacité et l'efficience de la mise en application et de l'administration des programmes de subvention et de contribution.

- Les modalités du Programme de partenariats pour le développement social ont été renouvelées en 2003 dans le but de doter le programme d'une méthode de financement améliorée, axée sur les résultats, et accordant une importance particulière à la responsabilisation.

- DSC a repensé son processus d'attribution de subventions dans le cadre de la composante enfants et familles du PPDS et y a inclus une stratégie de subvention transparente et concurrentielle axée sur les résultats.

Collaboration avec d'autres ministères et le secteur bénévole et communautaire pour élaborer et mettre en œuvre des instruments d'évaluation des programmes fédéraux.

- En tant que Ministère participant à l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC) (avant le 12 décembre 2003), nous avons fourni un appui

interministériel important en partageant le leadership de la Table conjointe sur les moyens d'action et du Groupe de travail sur le financement, ainsi qu'en participant à des groupes de travail et autres forums connexes.

- En tant que coprésident de la Table conjointe sur les moyens d'action, DSC a supervisé la réalisation d'une étude effectuée par le secteur bénévole et communautaire et qui a mis en évidence les répercussions sur ce secteur des pratiques de financement du gouvernement. Les constatations de l'étude ont été diffusées dans l'ensemble du gouvernement et auprès d'autres partenaires de financement; elles serviront de jalons pour les relations futures avec ce secteur. Ce travail appuie également les efforts plus généraux faits dans le cadre de l'ISBC afin de consolider les systèmes internes de responsabilisation et de gestion financière.

- Enfin, une base de données sur les pratiques efficaces du secteur bénévole et communautaire en matière de financement et d'affectation de ressources a été créée. Cette base fournira aux programmes fédéraux de financement des repères et des exemples de pratiques de financement efficaces.

Collaboration avec nos partenaires du secteur bénévole et communautaire en vue d'améliorer les services gouvernementaux, d'accroître l'efficacité des programmes gouvernementaux, de renforcer les communautés et d'accroître la capacité du secteur bénévole et communautaire.

- Le Ministère a également contribué de façon importante aux activités de promotion du programme de Participation du secteur à l'élaboration des politiques ministérielles (PSEPM), une composante clé de l'ISBC. Les projets de PSEPM ont permis aux ministères d'améliorer la capacité des partenaires clés du secteur bénévole et communautaire, d'élaborer des politiques solides et d'améliorer la relation entre le secteur et le gouvernement fédéral. Des travaux présentement en cours avec la Division des affaires du secteur bénévole et communautaire (DASBC) sur la PSEPM mettront l'accent sur les leçons apprises et les pratiques exemplaires dans le but d'accroître l'incidence de ces projets.

- Au long de 2003-2004, le Ministère a assuré un leadership et fourni un appui relativement aux douze projets pilotes Comprendre la petite enfance. Les rapports de référence portant sur six des projets ont été publiés en 2003-2004, aidant au renforcement des collectivités, grâce au partage de l'information et à l'élaboration de plans d'action pour remédier aux problèmes liés à la préparation à l'apprentissage chez leurs jeunes enfants.

Mise en application des Codes de bonnes pratiques de financement et pour le dialogue sur les politiques.

- Un plan d'action global de deux ans avait été élaboré par DRHC pour la mise en œuvre d'un Accord entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole et communautaire et de deux Codes de bonnes pratiques. Un réseau national a été constitué pour appuyer cette mise en œuvre, diffuser les connaissances et faire comprendre l'Accord et les Codes au sein du Ministère. Dans ce contexte, une nouvelle composante sur l'ISBC a été ajoutée à la trousse de formation des employés

chargés de l'administration des subventions et des contributions. Cette formation facilitera la promotion de pratiques financières et administratives conformes aux principes du Code de bonnes pratiques de financement.

Direction de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire au sein du fédéral, à la suite de la réorganisation du 12 décembre 2003.

- Intégration de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire de Patrimoine canadien.

À la suite de la réorganisation gouvernementale du 12 décembre 2003, direction de l'élaboration des priorités stratégiques aux fins d'examen par les ministères et organismes.

- DSC a dirigé avec succès les efforts visant à faire inclure dans le discours du Trône et le Budget de 2004 des engagements relatifs au soutien communautaire, c'est-à-dire le programme Nouveaux horizons pour les aînés et l'initiative Comprendre la petite enfance.

Collectivités minoritaires de langue officielle (CMLO).

Investissement de 3,8 millions de dollars sur cinq ans pour augmenter la capacité des organismes non gouvernementaux (ONG) de représenter les collectivités minoritaires francophones au regard des enjeux liés au développement des jeunes enfants

- DSC a élaboré une initiative de renforcement des capacités des ONG, au regard du développement des jeunes enfants, qui a été approuvée par le Conseil du Trésor. L'initiative, qui s'inscrit dans la composante enfants et familles du PPDS, a reçu du Conseil du Trésor une contribution de 343 000 dollars pour sa première année (2003-2004).

- Une importante entente de contribution a été conclue avec la Commission nationale des parents francophones afin d'accroître la capacité de l'organisation et celle de ses réseaux régionaux de faciliter la mise en place de programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, pertinents d'un point de vue culturel et linguistique, pour les familles des collectivités minoritaires francophones.

Investissement de 10,8 millions de dollars, sur cinq ans, pour des recherches sur des services de garde, pertinents d'un point de vue culturel et linguistique, pour les collectivités minoritaires de langue officielle. DRHC devait fournir des fonds pour l'ouverture ou le soutien de garderies francophones dans cinq collectivités minoritaires dans tout le pays.

- Le Plan d'action pour les langues officielles de mars 2003 promet un investissement de 10,8 millions de dollars, sur cinq ans, pour la réalisation d'études démontrant les avantages de services de garde francophones de grande qualité pour le développement linguistique et culturel des enfants francophones d'âge préscolaire de cinq collectivités minoritaires de différentes régions du pays.

- DSC n'a reçu l'approbation du Conseil du Trésor pour ce projet qu'en février 2004. Il a donc fallu reporter les fonds de l'exercice 2003-2004 aux quatre prochaines années.

- Le mandat et la composition de deux comités devant fournir des conseils quant à la conception et à la réalisation des études ont été déterminés, et une analyse documentaire a été entreprise pour appuyer l'élaboration du protocole de recherche.
- En raison du report de la mise en œuvre de ce projet, les demandes de propositions devant permettre le choix d'un cabinet pour effectuer la recherche et celui des cinq CMLO pour y participer sont repoussées à 2004-2005.

Résultat stratégique 4 :

Un Canada où les capacités des particuliers, des enfants, des familles et des collectivités sont renforcées afin de promouvoir l'inclusion sociale, la participation et le bien-être

Description

Le bien-être des enfants est un facteur déterminant de notre qualité de vie actuelle au Canada et de notre productivité future. Un vaste consensus veut que des mesures de soutien du revenu pour les familles à faible revenu, parallèlement à des services à l'intention de tous les parents, jouent un rôle important dans le bien-être social de tous les enfants.

Comme c'est au cours des premières années que les enfants acquièrent les bases des compétences et des aptitudes à l'adaptation qui influeront sur leur capacité d'apprentissage, leur comportement et leur santé plus tard au cours de la vie, les autorités fédérales, provinciales et territoriales ont convenu d'appuyer le développement de la petite enfance, en mettant l'accent particulièrement sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants comme grande priorité.

Investissements dans les enfants et les familles

Initiative de la Prestation nationale pour enfants

Entente sur le développement de la petite enfance

Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants

Prestation pour enfants handicapés

Les gouvernements participants se sont entendus sur des objectifs stratégiques précis et sur les genres de contributions qu'ils apporteraient à la réalisation des objectifs de chaque initiative. Développement social Canada assume le leadership fédéral pour les trois initiatives, en plus de participer activement à la promotion de l'apprentissage et à la communication des résultats de chacune.

Des modèles à suivre : la Prestation nationale pour enfants et la Prestation pour enfants handicapés

Joanne a 32 ans et élève seule deux enfants. Son revenu annuel, 24 000 $, ne suffit pas pour subvenir à ses propres besoins et à ceux de Katie, 5 ans, et d'Alex, 3 ans. Une fois que les choses de première nécessité (loyer, vêtements, nourriture, etc.) ont été payées, il reste peu du revenu habituel de Joanne pour payer un service de garde.

Grâce à la Prestation nationale pour enfants et à la Prestation fiscale canadienne pour enfants, Joanne reçoit un revenu mensuel additionnel pour répondre aux besoins de base de sa famille. Ce scénario inclut les frais d'un service de garde, service également subventionné par l'intermédiaire des réinvestissements dans la Prestation nationale pour enfants. À la fin de la journée, elle peut même offrir à ses enfants de petits « extras », par exemple des activités sportives et autres activités.

Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

Le gouvernement du Canada, qui a toujours pour priorité le soutien des enfants et de leur famille, travaille avec les provinces et les territoires à quatre grandes initiatives :

- la Prestation nationale pour enfants (PNE);
- l'Entente sur le développement de la petite enfance (DPE);
- le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants;
- la Prestation pour enfants handicapés.

La PNE fournit un soutien financier aux familles à faible revenu avec enfants, par l'intermédiaire d'une plateforme nationale de prestations pour enfants calculées selon le revenu et offertes dans le cadre de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) du gouvernement fédéral. La PNE a remplacé les prestations pour enfants offertes auparavant par les régimes provinciaux et territoriaux d'aide sociale. L'initiative de la PNE nous permet de faire en sorte que les parents à faible revenu qui trouvent un emploi rémunéré et ne reçoivent plus l'assistance sociale continuent d'avoir droit à des prestations et à des services améliorés. Grâce à la PNE, en 2000, 55 000 enfants et 22 900 familles sont sortis de la catégorie des familles à faible revenu, une réduction de 5,1 % du nombre de ces familles.

L'Entente sur le développement de la petite enfance a pour objectif l'amélioration et l'élargissement des mesures de soutien pour le développement des jeunes enfants (de 0 à 6 ans) et pour leurs parents. Le gouvernement du Canada a transféré 500 millions de dollars par année aux provinces et aux territoires, par l'intermédiaire du Transfert canadien en matière de programmes sociaux, aux fins de l'amélioration et de l'élargissement des programmes et des services dans quatre domaines de premier plan : promotion de la santé durant la grossesse, à la naissance et au cours de la petite enfance; amélioration du soutien aux parents et aux familles; renforcement du développement, de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants; renforcement du soutien aux collectivités[32].

---

32 Bien qu'il souscrive aux principes généraux de l'Entente sur le DPE, le gouvernement du Québec n'a pas participé à l'élaboration de cette initiative, car il entend conserver la compétence exclusive dans le domaine social. Le gouvernement du Québec reçoit néanmoins sa part des fonds fédéraux et il investit des sommes importantes afin d'offrir des programmes et des services aux familles et aux enfants.

Le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants a pour objectif de promouvoir le développement de la petite enfance et d'appuyer la participation des parents à l'emploi ou à la formation, en améliorant l'accès à des programmes et à des services abordables et de qualité pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. En 2003, le gouvernement du Canada s'est engagé à verser 1,05 milliard de dollars sur cinq ans, ce qui comprend la somme additionnelle de 150 millions de dollars engagée dans le Budget de 2004 pour soutenir les investissements des gouvernements provinciaux et territoriaux dans l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, par l'intermédiaire du Transfert canadien en matière de programmes sociaux. Les programmes et les services financés grâce à cette initiative auront principalement pour objet de fournir des services directs d'apprentissage et de garde à l'intention des enfants, dans des milieux comme les garderies, les garderies en milieu familial, les centres préscolaires et les maternelles. Pour compléter les fonds transférés aux provinces et aux territoires par l'intermédiaire du Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, Développement social Canada a exercé son leadership stratégique et a obtenu 45 millions de dollars, sur cinq ans, pour appuyer l'apprentissage et la garde des jeunes enfants autochtones.

Le gouvernement du Canada reconnaît que les familles à revenu faible ou modeste qui prennent soin d'un enfant gravement handicapé ont des besoins particuliers. C'est pourquoi il a prévu à leur intention une Prestation pour enfants handicapés (PEH). DSC a contribué à la mise au point de cette prestation et participe à sa mise en œuvre.

En matière de programmes, DSC assume d'autres responsabilités qui ont des répercussions sur les familles et les enfants du Canada. Par exemple, l'année dernière nous avons versé des prestations du RPC à 86 450 enfants de personnes décédées qui avaient cotisé au RPC. En plus des prestations du RPC pour les personnes handicapées (qui ont été décrites sous le Résultat stratégique 2), des paiements ont été versés à 91 000 enfants de ces bénéficiaires. Il est également question de notre engagement de fournir des services novateurs et de meilleure qualité à ces enfants et à ces familles, sous le Résultat stratégique 5 : *Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens.*

Développement social Canada joue également, au nom du gouvernement du Canada, un rôle important dans le progrès et l'échange de connaissances, d'information et de pratiques exemplaires relatives aux enfants et à leur famille. Ainsi, le gouvernement du Canada, en collaboration avec l'Organisation de développement et de coopération économiques (OCDE) et les gouvernements de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Colombie-Britannique, du Manitoba et de la Saskatchewan, participe à l'examen thématique de l'OCDE sur la politique d'apprentissage et de garde des jeunes enfants au Canada. L'examen porte sur les modalités actuelles d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. On prévoit la publication, à l'automne 2004, d'un rapport qui présentera une vue d'ensemble de la situation de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants au Canada, relèvera les principaux enjeux et présentera une série de conclusions et de recommandations stratégiques. Ces conclusions et ces recommandations constitueront un apport de premier plan pour les discussions fédérales, provinciales et territoriales sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Grâce au prix du Premier ministre pour l'excellence en éducation de la petite enfance, Développement social Canada, en partenariat avec Industrie Canada, encourage l'excellence en rendant hommage à

des enseignants de la petite enfance qui se distinguent par leur travail exceptionnel et novateur, et qui font preuve d'excellence lorsqu'il s'agit d'aider au développement et à la socialisation des jeunes enfants qui leur sont confiés.

Programmes

Prestation nationale pour enfants (PNE)
L'initiative de la PNE est un partenariat entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et les Premières Nations, qui vise à prévenir la pauvreté chez les enfants et à en réduire l'étendue, à aider les parents qui entrent sur le marché du travail et à réduire les chevauchements et le double emploi des programmes gouvernementaux. DSC contribue en versant un soutien financier additionnel aux familles à faible revenu avec enfants, par l'intermédiaire d'une plateforme nationale de prestations pour enfants, calculées selon le revenu et offertes dans le cadre de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE).
Entente sur le développement de la petite enfance (DPE)
L'Entente sur le DPE est un partenariat entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux qui a pour objectif l'amélioration et l'élargissement des mesures de soutien pour le développement des jeunes enfants (de 0 à 6 ans) et leurs parents. En avril 2001, le gouvernement du Canada s'est engagé à transférer aux gouvernements des provinces et des territoires 2,2 milliards de dollars, sur cinq ans, à l'appui d'investissements dans les programmes et des services de développement de la petite enfance.
Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants
L'objectif du Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants est de promouvoir le développement des jeunes enfants et d'appuyer la participation des parents à l'emploi ou à la formation, en améliorant l'accès à des programmes et à des services abordables et de qualité pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants.
Prestation pour enfants handicapés
Le Régime de pensions du Canada – Invalidité verse une prestation mensuelle pour les enfants qui sont à la charge d'un parent qui touche des prestations d'invalidité du RPC. (Pour de plus amples renseignements sur les prestations d'invalidité du RPC, voir le Résultat stratégique 2.)

Ressources[2]

	2003-2004 Redressées[1]		
Dépenses brutes (en millions de dollars)	**Dépenses prévues**	**Autorités totales**	**Dépenses réelles**
Dépenses de fonctionnement brutes	2,5	2,5	1,4
Équivalents temps plein	10	10	10

1 Les données financières de DRHC ont été redressées à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. L'information financière relative aux autorités transférées est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme si DSC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

2 Les coûts de fonctionnement pour ce résultat sont minimes pour DSC. Le Programme de prestation nationale pour enfants est offert par l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Le gouvernement du Canada soutient principalement l'Accord sur le développement de la petite enfance et le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants par l'intermédiaire de Transfert canadien en matière de programmes sociaux aux provinces et aux territoires.

Résultats obtenus

Prestation nationale pour enfants

Faire le suivi des progrès réalisés pour concrétiser les trois objectifs de la Prestation nationale pour enfants (PNB) (1. prévenir et réduire l'étendue de la pauvreté; 2. aider les parents qui entrent sur le marché du travail; et 3. réduire les chevauchements et le double emploi des programmes gouvernementaux) en élaborant et en publiant le quatrième rapport d'étape sur la PNE (mai 2003); jouer un rôle de premier plan dans les futurs rapports publics dont le cinquième rapport d'étape sur la PNE (prévu pour l'automne 2004)[33].

- *La Prestation nationale pour enfants : Rapport d'étape 2002* a été publié en juillet 2003. Il comprenait les données du fédéral ainsi que celles des provinces et des territoires (F/P/T) sur les investissements et les réinvestissements, ainsi qu'une évaluation des répercussions de l'initiative PNE.

- Au regard des trois objectifs de la PNE, le rapport souligne que

  - grâce à la PNE, 55 000 enfants et 22 900 familles sont sortis de la catégorie des familles à faible revenu, en 2000 – une réduction de 5,1 % du nombre de familles à faible revenu. Ces familles avec enfants ont vu leur revenu disponible moyen s'accroître de près de 1 800 $, ou 7,5 %, en 2000 – ce résultat est directement attribuable à la PNE.

  - en 1997, avant l'introduction de la PNE, le revenu disponible des familles monoparentales ayant deux enfants diminuait de plus de 8 % lorsque le parent seul passait de l'assistance sociale à un emploi à plein temps, au salaire minimum. En 2001, le revenu disponible de ces familles augmentait de 2 % lorsque le parent seul abandonnait le système d'assistance sociale – une amélioration générale de plus de 10 points de pourcentage. On doit à la PNE 72 % de cette amélioration.

  - il y a lieu de penser que la diminution de l'assistance sociale liée à la PNE a été accompagnée d'une diminution du nombre de cas d'assistance sociale parmi les familles avec enfants, et d'une diminution de la longueur de la période durant laquelle les familles monoparentales ont reçu de l'assistance sociale.

  - la simplification de l'administration des prestations pour enfants a permis à de nombreux gouvernements de combiner en un seul paiement le supplément de la PNE et les prestations provinciales ou territoriales pour enfants.

- Le Budget de janvier 2003 a annoncé un plan d'investissement pour la PNE qui ajoutera 965 millions de dollars par année au supplément de la PNE, d'ici 2007. Ce plan comprend une augmentation, en juillet 2003, de 150 $ par enfant. Une autre augmentation de 185 $ par enfant entrera en vigueur en 2005 et de nouveau en 2006, pour les familles à faible revenu avec enfants.

33 Ce rapport sera disponible sur le site http://www.nationalchildbenefit.ca.

Développement de la petite enfance

Mise en œuvre des engagements formulés dans l'Entente sur le développement de la petite enfance.

- En 2003-2004, 500 millions de dollars ont été transférés aux provinces et aux territoires, par l'intermédiaire du Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux (TCSPS), aux fins d'investissement dans quatre domaines d'intervention de premier plan : promotion de la santé durant la grossesse, à la naissance et au cours de la petite enfance; amélioration du soutien aux parents et aux familles; renforcement du développement, de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants; renforcement du soutien aux collectivités.

- Chaque province et territoire participant présente un rapport annuel sur ses activités et ses investissements qui ont trait au développement de la petite enfance. Ces rapports montrent que les transferts du gouvernement du Canada permettent la mise en place d'importants programmes de développement de la petite enfance, partout au pays : initiatives de prévention des troubles liés à l'alcoolisation fœtale, programme d'alphabétisation des jeunes enfants et services de garde. Les gouvernements participants ont également rendu compte en 2003-2004 des résultats obtenus au regard d'une série d'indicateurs communs du bien-être des enfants.

- On peut trouver de l'information sur la façon dont les provinces et les territoires investissent l'argent reçu du fédéral, ainsi que de plus amples détails sur leurs programmes et leurs services de développement de la petite enfance dans les rapports disponibles sur leur site Web respectif. On élabore présentement un portail fédéral, provincial et territorial sur le Développement de la petite enfance (DPE) et le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Ce portail inclura des liens avec les rapports des provinces et des territoires, ce qui facilitera l'accès à l'information sur ces investissements.

- À titre de coprésident du groupe de travail fédéral, provincial et territorial (F/P/T) sur le DPE, qui a pour responsabilité de mettre en œuvre l'Entente sur le DPE et le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, Développement social Canada a continué, au nom du gouvernement du Canada, de jouer le rôle prépondérant pour ce qui est de collaborer avec les provinces et les territoires à la mise en œuvre de l'Entente sur le DPE. Ce rôle englobait le suivi des dépenses des provinces et des territoires et la présentation de rapports en vertu de l'entente.

- À titre de coprésident du comité F/P/T sur les connaissances, les renseignements et les pratiques exemplaires concernant le DPE, qui relève du groupe de travail F/P/T sur le DPE, Développement social Canada collaborera avec les provinces et les territoires en vue d'améliorer les rapports en vertu de l'entente, en s'attaquant aux lacunes dans les données sur les jeunes enfants et en partageant de l'information sur les pratiques exemplaires, la recherche, l'acquisition de connaissances et les évaluations se rapportant au développement de la petite enfance.

Publication à l'automne 2003, par le gouvernement du Canada (Développement social Canada en partenariat avec Santé Canada et Affaires indiennes et du Nord canadien), du rapport annuel sur les activités et les dépenses relatives au développement de la petite enfance de 2002-2003.

- Le document *Activités et dépenses relatives au développement de la petite enfance : Rapport 2002-2003 du gouvernement du Canada* a été rendu public le 5 décembre 2003. Il présente en détail les dépenses du gouvernement du Canada dans le domaine du développement de la petite enfance en se basant sur le cadre du rapport établi par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux[34].

- Le document *Le bien-être des jeunes enfants au Canada : Rapport du gouvernement du Canada 2003* a été rendu public le 5 décembre 2003. Il présente une vue globale des jeunes enfants au Canada, y compris un ensemble commun d'indicateurs du bien-être des jeunes enfants acceptés par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux[35].

Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants

Mise en œuvre des engagements pris en vertu du Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants en mars 2003; diffusion du rapport de référence du gouvernement du Canada (Développement social Canada) sur les activités et les dépenses relatives à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants à l'automne 2003.

- En 2003-2004, 25 millions de dollars ont été transférés aux provinces et aux territoires, par l'intermédiaire du TCSPS, aux fins d'investissement dans des programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, assujettis à la réglementation provinciale ou territoriale, pour les enfants de moins de six ans.

- En vertu du Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, tous les gouvernements participants ont convenu de fournir des rapports de référence sur leurs activités et leurs dépenses dans ce domaine à partir d'un cadre de rapport commun. Ces rapports sont disponibles sur les sites Web respectifs des provinces et des territoires. On travaille présentement à la mise au point d'un portail sur le Développement de la petite enfance, ainsi que sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Ce portail comportera des liens avec les rapports provinciaux et territoriaux qui faciliteront l'accès à l'information sur les investissements.

- Le gouvernement du Canada a publié le 5 décembre 2003 le rapport intitulé *Activités et dépenses relatives à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants : Rapport de référence du gouvernement du Canada 2002-2003*, en tant qu'élément du rapport sur les activités et les dépenses relatives au développement des jeunes enfants[36].

---

34 La version électronique de ce rapport est disponible sur le site http://www.socialunion.ca/ecd_f.html.

35 La version électronique de ce rapport est disponible sur le site http://www.socialunion.ca/ecd_f.html.

36 La version électronique de ce rapport est disponible sur le site http://www.socialunion.ca/elcc_f.htm.

En tant que nouveau ministère, Développement social Canada, a dirigé l'élaboration de politiques devant être examinées par les ministères et les organismes, dans le contexte de la présentation du discours du Trône et du Budget de 2004, et tenant compte de ses partenaires territoriaux et provinciaux.

- Le Budget fédéral du 23 mars 2004 annonçait une augmentation de 150 millions de dollars dans le financement octroyé en vertu du Cadre, portant ainsi la contribution totale du fédéral à 1,05 milliard de dollars, sur cinq ans. Cette augmentation prendra effet en 2004-2005.

- Pour compléter les fonds transférés aux provinces et aux territoires, par l'intermédiaire du Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, Développement social Canada a assumé un rôle de leadership et a obtenu 45 millions de dollars, sur cinq ans, à l'appui de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants autochtones.

- À titre de coprésident du groupe de travail F/T/P sur le DPE, qui a pour responsabilité de mettre en œuvre l'Entente sur le DPE et le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, Développement social Canada a continué de jouer un rôle prépondérant, au nom du gouvernement du Canada, et a collaboré avec les provinces et les territoires à la mise en œuvre du Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Ce rôle englobait le suivi des dépenses des provinces et des territoires, la présentation de rapports en vertu du Cadre, ainsi que la collaboration avec les provinces et les territoires afin de s'attaquer aux problèmes liés à la qualité des données.

- À titre de coprésident du sous-comité d'évaluation du groupe de travail fédéral, provincial et territorial sur le développement de la petite enfance, DSC, en collaboration avec sept provinces, a entrepris l'élaboration d'un cadre conjoint d'évaluation des programmes et des services liés à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants, conformément à l'engagement formulé dans le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants.

Acquisition de connaissances et diffusion des pratiques exemplaires

Promotion et acquisition de connaissances et de renseignements, et diffusion des pratiques exemplaires relatives aux enfants et aux familles.

- À titre de coprésident du comité fédéral, provincial et territorial sur les connaissances, les renseignements et les pratiques exemplaires concernant le DPE, qui relève du groupe de travail fédéral, provincial et territorial sur le DPE, Développement social Canada a collaboré avec les provinces et les territoires dans le but d'améliorer les rapports en vertu de l'Entente, en s'attaquant aux lacunes dans les données sur les jeunes enfants et en partageant de l'information sur les pratiques exemplaires, la recherche, l'acquisition de connaissances et les évaluations qui se rapportent au développement de la petite enfance.

- Développement social Canada, en collaboration avec l'Organisation de développement et de coopération économiques (OCDE) et les gouvernements de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Colombie-Britannique, du Manitoba et de la Saskatchewan, participe à l'examen thématique de l'OCDE sur la politique d'apprentissage et de garde des jeunes enfants au Canada. L'examen porte sur les modalités actuelles d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. On prévoit la publication, à l'automne 2004, d'un rapport qui présentera une vue d'ensemble de la situation de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants au Canada, relèvera les principaux enjeux et présentera une série de conclusions et de recommandations stratégiques. Ces conclusions et ces recommandations constitueront un apport de premier plan pour les discussions fédérales, provinciales et territoriales sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants.

Promotion de l'excellence en éducation de la petite enfance

- Développement social Canada, en partenariat avec Industrie Canada, a administré le prix du Premier ministre pour l'excellence en éducation de la petite enfance. Ce prix encourage l'excellence en rendant hommage à des enseignants de la petite enfance qui se distinguent par leur travail exceptionnel et novateur, et qui font preuve d'excellence lorsqu'il s'agit d'aider au développement et à la socialisation des jeunes enfants qui leur sont confiés.

Prestation pour enfants handicapés – mise en œuvre en cours

- On estime que la Prestation pour enfants handicapés (PEH) profite à 40 000 familles, qui reçoivent une aide financière totalisant 50 millions de dollars par année. C'est l'Agence des douanes et du revenu du Canada qui verse la PEH. Développement social Canada a participé à l'élaboration de cette prestation et a collaboré avec les provinces et les territoires pour faire en sorte que les familles qui reçoivent un soutien financier provincial ou territorial profitent pleinement de la PEH.

Résultat stratégique 5 :
Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens

Description

Innovation en matière de services
Initiative de Modernisation du service pour les Canadiens
Prestation intégrée des services

Chaque année, plus de 4,6 millions de Canadiens et de Canadiennes font affaire avec Développement social Canada (DSC) au sujet de programmes et de services que le Ministère accorde directement. Les citoyens, les entreprises et les organismes du secteur bénévole et communautaire veulent des services uniformes et de grande qualité de la part de leurs gouvernements. Ils veulent que les services offerts par les pouvoirs publics soient plus faciles d'accès et plus commodes, et qu'ils le soient selon des méthodes qui permettent de contrôler les coûts et de veiller à ce que chaque client reçoive les bons services ou les bonnes prestations, au bon moment et aux bonnes fins.

DSC a entrepris une transformation fondamentale de ses pratiques. La Modernisation du service pour les Canadiens (MSC) est une initiative pluriannuelle dont l'objet est de transformer la façon dont DSC et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), voire d'autres partenaires, traitent avec la population canadienne pour lui fournir des services.

La MSC s'inspire de la vision du gouvernement du Canada en ce qui concerne les services destinés aux Canadiens et aux Canadiennes, c'est-à-dire la vision d'un modèle transparent et intégré, qui fait appel à de multiples modes de prestation des services. Il s'agit en fait de transformer les services aux Canadiens en se concentrant sur les besoins des citoyens, de façon à soutenir leur pleine participation au milieu de travail et à la collectivité. La MSC a deux objectifs importants :

- intégrer la prestation des services et l'axer sur les citoyens, de façon à répondre efficacement aux besoins sociaux et aux besoins en matière de marché du travail des Canadiens et des Canadiennes;
- améliorer l'efficience de la prestation des services aux Canadiens, tout en en minimisant les coûts et les frais d'administration.

Le concept du « guichet unique » donne un nouveau visage au gouvernement et transforme la façon dont il accorde ses services et verse ses prestations à la population.

Le gouvernement de l'avenir, au service des citoyens dès leur naissance

L'histoire de Chloé

La mère de Chloé a eu accès facilement aux prestations de maternité et de paternité, grâce à l'Internet. Comme le gouvernement du Canada pouvait consulter son relevé d'emploi, la présentation de sa demande fut facile et le traitement rapide. Le jour où Chloé est née, l'hôpital a aidé son père à faire une demande de numéro d'assurance sociale (NAS) et à enregistrer sa naissance. Grâce au NAS et au laissez-passer qu'elle a reçus par la suite, Chloé pourra avoir accès, tout le long de sa vie, aux bénéfices et aux services gouvernementaux. La mère de Chloé a ensuite demandé une Subvention canadienne pour l'épargne-études, sur Internet, donnant ainsi à sa fille la possibilité de faire des études plus tard. Le gouvernement du Canada a aidé d'autres membres de la famille de Chloé : au décès de sa grand-mère, le directeur des services funéraires a envoyé au gouvernement toute l'information pertinente, au nom de son grand-père. Ce dernier a ainsi reçu la prestation de survivant et la prestation de décès qui l'a aidé à payer les funérailles.

Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

Réseau de prestation des services

La responsabilité du Réseau de prestation des services (RPS) a été partagée entre DSC et RHDCC le 12 décembre 2003, RHDCC devenant responsable du service en personne dans les régions. Le RPS devrait pouvoir atteindre de vastes segments de clientèles clés, grâce à un réseau à grande échelle qui va au-delà des modes de service et qui renforcerait la capacité des collectivités au moyen de subventions et de contributions – ce dernier élément étant fondé sur les relations – aspect unique au RPS. Le RPS permet à la fois des relations ponctuelles et à long terme avec la clientèle. En outre, des programmes de subventions et de contributions, joints au RPS, appuient le secteur bénévole et

communautaire, les enfants, les familles, les aînés et les personnes handicapées, en vue de l'obtention de résultats sociaux. Le RPS appuie le versement des prestations et des services des deux nouveaux Ministères.

Programmes et modes de service

- 11 centres de traitement du courrier – Programmes de la sécurité du revenu (PSR)
- 23 centres d'appel
- Services Internet

L'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens répond à l'évolution constante des besoins et des attentes des Canadiens, des entreprises et des collectivités en matière de services. Sa vision est celle d'un avenir où les services gouvernementaux sont transparents et intégrés, faciles d'accès, simples à utiliser et économiques. Elle met en œuvre un plan de service axé sur les citoyens pour la transformation des interactions entre le gouvernement et les particuliers, prévoit un meilleur appui et une responsabilisation accrue en matière de prestations, d'intégrité et des économies pour le gouvernement. L'initiative va au-delà de la prestation des services à la population, elle améliore la qualité de vie au Canada ainsi que la confiance dans le gouvernement.

Les citoyens recevront l'aide demandée de façon transparente et intégrée, peu importe qui fournit l'information ou le service, et cette aide sera fondée sur une meilleure compréhension des besoins et des situations personnelles. Dans le cas des entreprises, la vision permettra une amélioration appréciable de la productivité par la collecte automatique de renseignements sur la feuille de paie et les salaires, à partir des systèmes déjà utilisés par les entreprises, réduisant ainsi la nécessité de traiter de nouveau les données et l'information pour les présenter aux programmes gouvernementaux.

Guidé par l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens, notre réseau de prestation des services se dirigera vers

- des processus simplifiés et consolidés;
- la gestion à l'échelle de l'entreprise (p. ex. harmonisation des centres d'appels);
- l'utilisation accrue de la technologie;
- l'intégration horizontale (gouvernement du Canada) et verticale (provinciale, territoriale et municipale).

Les priorités et les possibilités sont nombreuses en matière de prestation des services :

- le développement de services et de programmes homogènes et intégrés, d'un gouvernement à l'autre, à l'intention des familles et des enfants, des aînés et des personnes handicapées;
- l'établissement de partenariats de collaboration consolidés, et mise en place d'activités axées sur la collectivité dans les différentes administrations;
- l'élaboration d'ententes de service et d'accords de responsabilisation entre Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des

compétences Canada, qui garantiront l'excellence continue du service aux Canadiens, au moyen de mécanismes de prestation partagés;

- l'investissement dans des améliorations de la prestation des services qui répondent de manière proactive aux attentes et aux besoins évolutifs des clients.

Ressources[1]

Dépenses brutes (en millions de dollars)	**2003-2004 Redressées**[2] **Dépenses prévues**	**Autorités totales**	**Dépenses réelles**
Dépenses de fonctionnement brutes[3]	34,7	143,8	125,5
Équivalents temps plein	650	1 133	1 072

1 Ces données ne comprennent pas les 502 ÉTP et les 26,9 millions de dollars liés aux services par téléphone fournis par les PSR, qui servent à appuyer ce résultat stratégique et les résultats stratégiques 1 et 2. Ces ressources découlent de prestations légales (RPC et SV) et sont visées par le résultat stratégique 1.

2 Les données financières pour DRHC ont été redressées à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. L'information financière relative aux autorités transférées est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme si DSC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

3 Les autorités totales des dépenses de fonctionnement brutes ont été redressées entre les résultats stratégiques 1, 2, 5 et 6 à partir des autorités de 2003-2004, qui avaient été publiées dans le 2004-2005 – Partie III – Le rapport sur les plans et les priorités.

Résultats obtenus

Simplification du processus de demande de prestations du RPC et de la SV

- Les formulaires de demande du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que les feuillets d'information connexes ont été considérablement simplifiés – le nombre de pages est passé de 28 à 11. On a simplifié le contenu et modifié la présentation des formulaires pour augmenter l'espacement entre les caractères et la taille de ceux-ci, dans le but de répondre aux besoins des personnes âgées. Les formulaires simplifiés ont été élaborés selon un modèle remplir et imprimer « intelligent » et ils sont disponibles sur Internet. Ces formulaires doivent être imprimés, signés et envoyés par la poste avec les documents requis.

- Les citoyens peuvent maintenant soumettre leur demande de pension de retraite du RPC en direct[37], en suivant étape par étape un processus facile. Pour remplir leur demande, les clients impriment, signent et envoient par la poste une page de signature avec les documents pertinents. Ce sont là les premières étapes de la mise en place d'un processus intégral de demande en direct.

- Le travail préliminaire de simplification et de rationalisation des processus de demande comprend la diminution du nombre de documents justificatifs requis des clients qui demandent des prestations. Un ensemble de mesures réglementaires a été élaboré dans le but de donner au ministre le pouvoir de valider l'âge, l'identité

37 Les clients peuvent accéder à la demande en ligne de pension de retraite du RPC et à des services connexes sur la page des services en direct de DSC : http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_gauche/sed.shtml.

et la situation familiale des demandeurs, grâce à un processus de partage de l'information avec le Registre d'assurance sociale (RAS) de l'Assurance-emploi. On explore présentement la possibilité d'utiliser le RAS pour valider l'information. Des négociations ont été entamées avec la Commission de l'assurance-emploi afin d'avoir accès aux bases de statistiques de l'état civil des provinces et des territoires. Par la suite, il ne sera plus nécessaire d'exiger autant de documents de la part des demandeurs pour établir leur admissibilité.

Poursuite de la collaboration avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) pour atteindre les personnes âgées qui pourraient être admissibles au Supplément de revenu garanti (SRG) et les encourager à présenter une demande.

- ***Simplification et automatisation du processus de demande.***
- ***Envoi par la poste de la publicité à des aînés à faible revenu qui n'ont pas demandé de SRG. Quelque 60 000 personnes devraient être touchées.***
- ***Un formulaire simplifié de demande a été utilisé durant le processus 2003-2004 de renouvellement du SRG pour les aînés qui n'ont pas produit de déclaration du revenu.***

❖ Nous avons simplifié le processus de demande de SRG en concevant des formulaires préremplis pour des clients éventuels, à partir de renseignements contenus dans nos dossiers. En 2003-2004, nous avons contacté 85 000 retraités susceptibles d'être admissibles au SRG et gagné 51 000 nouveaux clients.

❖ Nous avons également établi le lien électronique entre notre Ministère et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), facilitant et accélérant ainsi considérablement le processus de demande de SRG pour la majorité des retraités canadiens à faible revenu. En avril 2003, le nouveau formulaire simplifié de renouvellement du SRG a été expédié par la poste à 323 000 pensionnés afin qu'ils renouvellent leur SRG pour la période de juillet 2003 à juillet 2004 et 94 % d'entre eux ont retourné leur formulaire à temps pour que leur demande soit renouvelée automatiquement en juillet 2004.

❖ Notre ministère a formé un partenariat avec l'ADRC pour atteindre des clients éventuels de l'Allocation de survivant (ALS). À partir des renseignements des dossiers de l'impôt, l'ADRC a découvert dans tout le pays environ 20 000 veufs et veuves à faible revenu, âgés de 60 à 64 ans. En mars 2004, l'ADRC a envoyé à ces personnes une lettre les informant qu'elles étaient admissibles à l'ALS. Environ 10 000 personnes ont répondu et demandé un formulaire. En mai 2004, 1200 répondants avaient été inscrits sur la liste des bénéficiaires de l'ALS.

❖ Près de 100 000 demandes préremplies de Supplément du revenu garanti ont été envoyées par la poste à des pensionnés de la SV durant l'exercice 2003-2004, entraînant une augmentation du nombre de clients du SRG de 64 000. Le protocole de transfert de fichiers entre Développement social Canada et l'Agence des douanes et du revenu du Canada a également été complété et servira de base au processus généralement transparent et sans papier qui servira la majorité des pensionnés à faible revenu les plus désavantagés du Canada.

Soutien de l'objectif de 2005 de l'Initiative d'amélioration des services (IAS) – amélioration de 10 % de la satisfaction des clients.

- ***Intégration de normes et de plans d'amélioration du service au système ministériel de gestion du rendement.***

❖ Les efforts faits en vertu de l'Initiative d'amélioration des services (IAS) ont été pris en compte dans l'élaboration de la vision et de la stratégie du service de DSC.

❖ De nouvelles politiques relatives aux services en ligne (déclaration sur la protection de la vie privée, politiques sur l'utilisation des liens et des normes d'accessibilité) ont été élaborées et adoptées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) comme modèles pour la transformation du gouvernement du Canada. Les normes d'accessibilité qui ont été élaborées dépassent les normes du SCT.

❖ Un cadre de segmentation de la clientèle a été mis en place; il comprend la détermination de segments de clients prioritaires.

❖ Du travail a été effectué avec des spécialistes de la question générale de l'invalidité de l'ensemble de DSC afin de tirer partie des cadres des services offerts et d'élaborer une version préliminaire d'offre de services horizontaux aux personnes handicapées.

Mise au point d'un mécanisme permettant d'obtenir la rétroaction des clients :

- ***création d'un processus de correction pour suivre et rendre compte de l'ensemble des plaintes et des commentaires, et y répondre systématiquement et rapidement;***

- ***obtention de la participation de clients à l'élaboration des programmes, des politiques et des services (en 2003-2004 : survivants, personnes handicapées et personnes âgées).***

❖ Une bibliothèque de connaissances sur les besoins des citoyens en matière de services a été créée et comprend des rapports sommaires et des présentations sur la recherche relative aux citoyens réalisée à ce jour.

❖ Des études ont été effectuées en vue de l'élaboration d'un document sur les pratiques exemplaires et de la conception des « prochaines étapes » de la mise en œuvre des mécanismes de rétroaction des clients pour le Programme d'assurance-emploi, le Programme canadien de prêts aux étudiants et les Programmes de la sécurité du revenu. Le travail sur les mécanismes de rétroaction des clients a par la suite été intégré aux activités d'élaboration de la vision et de la stratégie du service de DSC et de RHDCC.

❖ Une liste exhaustive de principes de service a été dressée à partir de travaux de recherche axés sur les citoyens.

Charte du service à la clientèle

Mise en application de la charte du service à la clientèle.

- La charte du service à la clientèle témoigne de la volonté de DSC et de RHDCC de fournir des services de qualité et décrit le niveau de service auquel les clients peuvent s'attendre. Fondée sur les éléments de la satisfaction des clients, elle fournit un cadre qui reposera sur les normes de service et les indicateurs clés du rendement. La mise en œuvre de la charte a été intégrée à l'élaboration de la vision et de la stratégie globales du service de DSC et de RHDCC.

Protection de la vie privée des citoyens

Mise en œuvre graduelle du cadre de gestion de la protection de la vie privée.

- Un cadre fédéral, provincial et territorial a été élaboré en vue de l'adoption d'une méthode commune et cohérente pour travailler avec les provinces et les territoires à l'établissement de liens entre les données de l'état civil et le Registre d'assurance sociale. De tels liens permettront l'intégration des services. Un partenariat plus étroit avec les provinces est un élément clé de la politique globale d'intégration des services offerts et de la transformation des services entreprise par notre Ministère. Nous avons entamé des discussions avec les responsables des statistiques de l'état civil de l'ensemble des provinces et des territoires et, au cours de 2004-2005, l'accent sera mis sur l'enregistrement simultané des naissances et des NAS, ainsi que sur l'accès aux données relatives aux décès.

Élaboration d'une déclaration sur la protection de la vie privée et trousse de formation des employés.

- À la suite de la création du nouveau Ministère, le 12 décembre 2003, des modifications ont été apportées au Programme de preuve d'identité ainsi qu'aux politiques et aux pratiques servant à déterminer l'identité et le statut au Canada.

Amélioration de l'intégrité des renseignements sur les clients par une attention accrue à l'amélioration de la gestion du numéro d'assurance sociale et mise à jour de la liste de NAS du RAS qui n'ont pas été utilisés depuis cinq ans. Ces NAS seront désactivés et une intervention aura lieu s'ils sont utilisés pour accéder à un programme qui utilise le NAS ou auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

- Adoption de mises à jour régulières du RAS pour désactiver les NAS non utilisés depuis cinq ans.

Étude de base de l'intégralité et de l'exactitude du RAS, établissement d'objectifs, puis d'un plan d'action global et intégré pour atteindre ses objectifs.

- L'évaluation de l'intégralité, de l'exactitude et de la fiabilité du RAS a été effectuée et les résultats seront utilisés pour orienter à l'avenir le travail ayant trait à l'intégrité du RAS.

Amélioration des méthodes de vérification de la validité de l'identité et des documents de citoyenneté auprès de l'autorité émettrice. Un projet pilote sera mis en œuvre avec la Vital Statistics Agency de la Colombie-Britannique pour comparer l'information de la demande de NAS avec les dossiers de naissance des personnes nées en Colombie-Britannique. Nous entreprendrons également des discussions avec le Québec et l'Ontario pour mettre en œuvre des projets similaires.

- Un protocole d'entente préliminaire a été négocié avec la Vital Statistics Agency de la Colombie-Britannique, et des discussions sont en cours avec l'Ontario. Dans le cadre de l'entente de services entre les gouvernements du Canada et de l'Ontario, nous visons la mise en place d'un système de délivrance du NAS dès la naissance, en 2004-2005.

Amélioration de la gestion et du contrôle des NAS de la série 900 (attribués à des personnes qui résident de façon temporaire au Canada) et tenue d'une campagne de sensibilisation destinée à des groupes précis de la population. Une modification réglementaire est proposée, selon laquelle toutes les nouvelles cartes d'assurance sociale de la série 900 seront assorties d'une date d'expiration liée à la durée du séjour au Canada autorisée par Citoyenneté et Immigration Canada. Tous les détenteurs actuels de NAS de la série 900 se verront accorder une année pour fournir une preuve d'identité (et de besoin) acceptable pour obtenir une nouvelle carte avec date d'expiration. Au début de 2004-2005, toutes les cartes de la série 900 qui n'auront pas été renouvelées seront désactivées.

- Une nouvelle politique sur l'administration des NAS de la série 900, pour résidants temporaires, et sur la désactivation des cartes de cette série qui n'auront pas été renouvelées a été mise en application.

- Un protocole d'entente relatif aux données sur la citoyenneté a été négocié avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). Ce Ministère procède présentement à la refonte de ses systèmes qui devrait se terminer en 2006 et a décidé qu'aucun nouveau système ne serait élaboré entre-temps. Il n'est donc pas possible de mettre en place avant 2006 au plus tôt un système permettant l'accès électronique aux données. Nous continuons d'explorer la façon de disposer d'un temps de connexion plus rapide aux données.

- Un plan de communication a été élaboré et est utilisé au besoin. En 2003-2004, le plan visait les détenteurs de cartes d'assurance sociale de la série 900. On voulait ainsi s'assurer que les messages atteignaient la population concernée avant que des changements soient apportés à la date d'expiration, soit le 3 avril 2004.

Poursuite de l'examen des exigences relatives à la preuve d'identité pour les demandeurs de NAS ainsi que du processus de réception des demandes de NAS, par l'intermédiaire d'un groupe de travail interministériel qui a présenté un rapport et des recommandations à la fin de septembre 2003.

- Le dialogue se poursuit avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), Citoyenneté et Immigration Canada et les provinces en vue d'élaborer une politique sur l'identité, qui veillera à ce que les différents gouvernements adoptent une méthode commune de gestion de l'identité et de détermination du statut de citoyenneté.

Gestion à l'échelle de l'entreprise

Depuis le 12 décembre 2003, Développement social Canada a misé sur les efforts faits pour créer sa propre méthode de gestion, à l'échelle de l'organisation, de :

- ***l'harmonisation des centres d'appels de l'a.-e., des PSR et du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE);***
- ***l'élaboration d'une méthode de gestion, à l'échelle de l'organisation, de l'intégrité des prestations, y compris du travail lié au plan d'action pour le NAS et le RAS.***

❖ Un cadre pour la gestion nationale des centres d'appels a été élaboré et l'on a procédé à l'harmonisation de 23 centres d'appels pour l'Assurance-emploi, les Programmes de sécurité du revenu et le Programme canadien de prêts aux étudiants.

❖ Une approche d'envergure organisationnelle a été élaborée en ce qui concerne la politique sur l'identité et l'intégrité ainsi que la mise au point d'un plan d'action pour l'amélioration de l'intégrité du NAS.

Sommaire des indicateurs de rendement

Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Pourcentage des appels téléphoniques auxquels un agent de la prestation des services des Programmes de sécurité du revenu répond dans un délai de trois minutes	95 %	99 %
Accès à un représentant de la prestation des services d'assurance-emploi dans un délai de trois minutes[38, 39]	95 %	79 %
Disponibilité de modes de service automatisés de DSC pour les Canadiens[40]	94 %	95,6 %
Production en temps opportun de fichiers de versement pour tous les paiements de DSC aux Canadiens[41]	95 %	99,4 %

38 Bien qu'aucune des régions n'ait atteint l'objectif de 95 %, huit régions sur dix se sont améliorées comparativement à la même période l'année dernière. Le résultat national s'est sensiblement amélioré comparativement à l'année dernière (79,0 % par rapport à 71,5 %). Cette amélioration est le résultat de nombreuses initiatives mises en œuvre pour améliorer les niveaux de service dans les centres d'appels de l'Assurance-emploi, y compris la promotion du libre-service, l'amélioration de l'information automatisée et des services d'établissement de rapports ainsi que de l'infrastructure téléphonique. DSC poursuit ses efforts pour atteindre son objectif de 95 %.

39 Service fourni au nom de RHDCC aux clients de l'Assurance-emploi.

40 Les résultats sont administrés par les services partagés du Ministère pour DSC et RHDCC.

41 Les résultats sont administrés par les services partagés du Ministère pour DSC et RHDCC.

Résultat stratégique 6 :
Des services ministériels efficaces

Description

Les services ministériels de Développement social Canada (DSC) contribuent à la réalisation de tous ses résultats stratégiques, y compris à celui de répondre aux attentes des Canadiens ainsi que du Parlement, tout particulièrement en ce qui a trait à l'intendance et à la gestion des ressources et des fonds publics.

Certains services ministériels, tels que les services de la politique, des affaires publiques et ministérielles ainsi que les activités de gouvernance et de gestion, appuient et façonnent particulièrement les activités et les orientations stratégiques de DSC. D'autres services ministériels comme les ressources humaines, les services administratifs et financiers, les services juridiques, et les systèmes ministériels, bien qu'ils relèvent de Développement social Canada, servent à la fois Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Cette méthode de « services partagés » a pour but de fournir aux deux Ministères des services homogènes, de grande qualité, tout en réduisant au minimum la prolifération des infrastructures ainsi que les coûts qui seraient assumés si ces services étaient fournis séparément par chacun des Ministères. Elle comprend les éléments suivants : des entités nationales, servant l'ensemble de l'organisation (régions et administration centrale); la consolidation des ressources et des services, de manière à fournir un soutien aux deux Ministères (DSC et RHDCC) et aux sources de financement; la restructuration des activités dans toutes les directions générales qui fournissent des services ministériels, aux fins d'efficience, ainsi que l'adoption de l'orientation générale du gouvernement du Canada relative aux services administratifs partagés.

Il faut noter que la clientèle des services ministériels partagés est semblable à celle de l'ancien DRHC, mais qu'un défi supplémentaire s'est ajouté, celui de fournir ces services à différents ministères dont la plateforme opérationnelle est gérée à la fois sur une base nationale et régionale.

Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

Développement social Canada : services ministériels essentiels

La Direction générale de l'orientation stratégique fournit des cadres et des options stratégiques afin de répondre à des défis particuliers liés à la compréhension, à l'atteinte et au maintien du bien-être social au Canada. Elle met l'accent sur le travail d'élaboration des politiques à long et à moyen terme; renforce l'intégration de la politique sociale et la collaboration entre une vaste gamme d'initiatives canadiennes et étrangères en matière de politiques, de programmes et de services; elle travaille aussi activement pour que la qualité des connaissances utilisées par DSC soit assurée par la création de normes élevées quant aux éléments probants et que ces connaissances soient transférées aux gouvernements, à nos partenaires, aux organisations, aux collectivités et aux citoyens afin d'améliorer les résultats, les services et les produits liés au bien-être social, à tous les niveaux. La Direction générale est également responsable des processus de planification intégrée et de responsabilisation du Ministère.

Un modèle à suivre : l'adoption internationale

À titre d'autorité centrale du gouvernement du Canada et conformément à la convention de La Haye sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale, DSC aide à l'adoption d'enfants d'autres pays par des familles canadiennes.

Par l'intermédiaire de ses Services à l'adoption internationale, DSC fournit aux provinces et aux territoires une gamme de services. Ceux-ci incluent la facilitation de la résolution de problèmes, tel le trafic d'enfants; les questions de compétence des provinces et des territoires ou d'autres pays; la collecte de données et la recherche sur l'évolution de la législation d'autres pays et sur les tendances relatives à l'adoption internationale au Canada; la facilitation de la communication et de solides relations de travail entre les responsables de l'adoption aux niveaux fédéral, provincial et territorial au Canada.

En 2003-2004, DSC a assumé un rôle de premier plan en faisant connaître certaines préoccupations sur le caractère peu éthique des pratiques d'adoption de certains pays : le Guatemala, la Roumanie, Haïti et la Géorgie. Après avoir consulté les provinces et les territoires, on a mis fin aux adoptions en Géorgie. En outre, les résumés des études canadiennes sur l'adoption internationale ont été communiqués aux provinces et aux territoires, et une table ronde de deux jours a été organisée sur la question afin d'encourager la tenue d'autres études. Des chercheurs importants, les provinces, les territoires et neuf ministères fédéraux y ont participé.

La Direction générale des affaires publiques et ministérielles est le point de coordination de la qualité des conseils, de l'information et des communications qui circulent entre le ministre, le ministre d'État, la sous-ministre et le Ministère. Il incombe également à la Direction générale de fournir de l'information aux millions de Canadiens qui bénéficient des programmes de DSC ainsi qu'au grand public, de manière à ce que tous soient au courant de la vaste gamme de programmes et de services disponibles.

Développement social Canada : services ministériels partagés

- Les Services financiers et administratifs sont responsables de fournir à DSC et à RHDCC l'éventail complet des services financiers, comptables et administratifs. Cela inclut la prestation de conseils financiers et de conseils sur la gestion stratégique des ressources ainsi que la réalisation de recherches en matière de finances; la garantie des pratiques comptables gouvernementales et ministérielles, la reddition de comptes au Parlement et aux organismes centraux ainsi que la prestation de

services de comptabilité dans le contexte des rapports financiers du Ministère et de l'Assurance-emploi, des états financiers du Régime de pensions du Canada et des comptes publics; des services transactionnels clés ayant trait aux activités financières et administratives assurées pour les ministères clients, y compris les comptes créditeurs, les contrats et l'approvisionnement, l'acquisition de technologies de l'information, la sécurité, la gestion des biens et des installations et les services de bibliothèque; la prestation d'un cadre stratégique ministériel et d'une orientation fonctionnelle s'appliquant aux installations, à la gestion des biens, à la sécurité et à la gestion des archives.

- La Direction générale des systèmes est responsable du soutien des systèmes d'information et de la technologie connexe pour les programmes, ainsi que des opérations et de l'infrastructure de prestation de services des deux Ministères. Ces services incluent différentes transactions entre les citoyens et DSC et RHDCC, allant des paiements au traitement des prestations et au service d'information téléphonique. Il s'agit d'assurer le soutien de plus de 400 millions de transactions par année dans le cadre de programmes comme le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et l'Assurance-emploi. La Direction générale des systèmes fournit un soutien technologique multimodal direct au plus vaste réseau gouvernemental qui soit, ainsi qu'au système de prestation en direct, qui inclut 23 centres d'appels, 122 centres de traitement et deux centres de courrier électronique Internet; elle assure la maintenance des outils et des applications, et conserve le niveau d'expertise nécessaire pour le soutien de l'infrastructure de ces canaux, soit plus de 135 applications technologiques différentes, 15 centres de service, 30 000 ordinateurs personnels et plus de 1 500 logiciels.

- La Direction générale des ressources humaines fournit aux gestionnaires et aux employés de DSC et de RHDCC des conseils, des services et un soutien ayant trait aux ressources humaines. Elle fait la promotion des pratiques de gestion des ressources humaines exemplaires et en facilite l'adoption, de sorte que les deux Ministères peuvent réaliser pleinement leurs objectifs opérationnels tout en assurant une gestion efficace de leur personnel. La Direction générale des ressources humaines sert, selon la formule des services partagés, quelque 26 000 employés dans les deux Ministères et dans 11 régions.

- Les Services juridiques fournissent des services juridiques généraux à l'appui des activités de base et des initiatives clés de DSC et de RHDCC. Ils sont notamment responsables de la prestation de conseils sur les instruments législatifs et les politiques qui s'appliquent aux programmes administrés par DSC et RHDCC, et d'une assistance dans le contexte de l'élaboration de politiques et de projets de lois et de règlements.

Ressources

Dépenses brutes (en millions de dollars)	2003-2004 Redressées[1] Dépenses prévues	Autorités totales	Dépenses réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[2]	**770,9**	787,4	767,9
Équivalents temps plein	**5 609**	5 396	5 365

1 Les données financières ont été redressées à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. L'information financière relative aux autorités transférées est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme si DSC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

2 DSC procure aussi des services en ressources humaines, services financiers et administratifs, services juridiques et en systèmes ministériels pour RHDCC. Les autorités totales des dépenses de fonctionnement brutes on été redressées entre les résultats stratégiques 1, 2, 5 et 6 à partir des autorités de 2003-2004, qui avaient été publiées dans le 2004-2005 – Partie III – Le rapport sur les plans et les priorités.

Résultats obtenus

Orientation stratégique

Publication d'un plan stratégique quinquennal, harmonisation avec le plan stratégique de la Direction générale et des plans régionaux et locaux, et surveillance de l'établissement des liens appropriés entre les plans et les ententes de rendement de la direction; surveillance de l'intégration de la mesure générale du rendement et de son harmonisation avec le plan stratégique et le plan d'activités ministériel; mise en œuvre d'une méthode intégrée de gestion et de limitation des risques.

- Un plan stratégique quinquennal a été préparé en 2004 pour l'ancien DRHC. Les plans des directions générales, régionaux et locaux ont été harmonisés avec le plan ministériel. Les ententes de rendement ont été liées aux plans et élaborées selon une approche en cascade à partir de l'accord de responsabilisation conclu par la sous-ministre avec le greffier du Conseil privé. Des efforts ont été mis en œuvre dans le but de mieux intégrer la mesure du rendement et la planification ministérielle, et les risques ont été précisés dans le processus de planification des activités. Le profil de risque a été publié dans le plan d'activités annuel de DRHC.

- Compte tenu des changements organisationnels survenus depuis le 12 décembre 2003, Développement social Canada a élaboré de nouveaux plans et établi de nouvelles priorités; peaufiné sa méthode de préparation et d'harmonisation de l'accord entre la sous-ministre et le greffier, et des ententes subséquentes de rendement des cadres; arrêté de nouveaux objectifs stratégiques et la structure des activités des programmes afin d'orienter l'élaboration d'une stratégie ministérielle de mesure du rendement.

- Le cadre d'indicateurs élaboré pour DRHC a servi de base à l'élaboration de celui de DSC.

- Depuis sa création en décembre 2003, DSC travaille à l'élaboration d'une stratégie de gestion du risque correspondant à son mandat et conforme aux exigences du cadre de responsabilisation de la gestion du Conseil du Trésor ainsi qu'aux recommandations d'avril 2003 de la vérificatrice générale. À cette fin, la responsabilité de la gestion intégrée du risque de DSC sera transférée des Services de vérification interne et de

gestion des risques à Priorités en matière de politiques. De plus, la stratégie actuelle de gestion intégrée du risque du Ministère sera évaluée afin que des recommandations de changement puissent être formulées.

Direction de l'élaboration de priorités stratégiques aux fins d'examen par les ministres et les organismes centraux, dans le contexte de la préparation du discours du Trône et du Budget 2004.

- Le discours du Trône et le Budget de 2004 contenaient des engagements touchant chaque composante de notre mandat. En voici des exemples : l'élaboration de propositions concernant les services de garde, y compris le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants; les services de garde autochtones; l'initiative Comprendre la petite enfance; l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire; les mesures de soutien communautaires pour les aînés (programme Nouveaux horizons); mise en œuvre de la Prestation fiscale pour enfants; recherche-sondage et élaboration d'un ensemble intégré de mesures destinées aux personnes handicapées, dont le financement est prévu dans le Budget 2004; financement du secteur bénévole et communautaire. L'ensemble des mesures pour les personnes handicapées comprenait une modification de la législation relative au RPC, qui permettra le rétablissement automatique des prestations d'invalidité des bénéficiaires admissibles.

Services financiers et administratifs (gestion des ressources, pratiques d'affectation et services de recouvrement)

Amélioration de la gestion des ressources internes et des pratiques d'affectation; renforcement de la responsabilisation pour ce qui est de la gestion du matériel, amélioration de la conformité et de la transparence par la création d'un comité d'examen des acquisitions, et amélioration des directives, politiques, procédures et contrôles en matière de gestion du matériel; suivi des obligations relatives aux sommes dues; amélioration des mécanismes de remboursement des sommes dues; restructuration des services intégrés.

- Des changements visant l'adoption, à l'échelle ministérielle, d'une gestion efficiente et efficace des fonctions financières et administratives ont été adoptés, les processus et les procédures normalisés et rendus plus efficaces, et les ressources des Services financiers et administratifs correspondent mieux aux priorités, ce qui permet de fournir aux clients des services plus homogènes et équitables.

- En vertu du nouveau cadre de gestion du matériel du Ministère, un comité ministériel d'examen des acquisitions a été créé en 2003-2004 et une nouvelle politique de gestion du matériel a été approuvée. L'élaboration de lignes directrices et de procédures relatives à la gestion des biens est presque terminée. Le nouveau cadre doit accroître la responsabilisation, la conformité et la transparence.

- Perception des sommes dues à la Couronne en relation avec l'Assurance-emploi, les programmes d'emploi, le compte du Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et le Programme canadien de prêts aux étudiants. L'objectif de recouvrement national approuvé par le Conseil du Trésor pour 2003-2004 (449,3 millions) a été dépassé (479,1 millions).

- Des mécanismes visant à améliorer les activités de recouvrement ont été élaborés au nom du gouvernement fédéral. Plus précisément, on a mis à l'essai un processus permettant aux clients de faire leurs paiements par l'intermédiaire d'institutions financières, d'Internet, de cartes bancaires et de crédit, et réacheminant directement à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) les paiements reçus par la poste. Cette initiative a amélioré le service à la clientèle et permis des économies au regard du traitement des ressources. La mise en œuvre intégrale du processus est en cours.

- À la suite de la division de DRHC en deux Ministères, les processus financiers appropriés ont été mis en place. Les ressources ont été séparées entre DSC et RHDCC et présentées séparément au Parlement dans le Budget principal des dépenses. Tous les instruments de délégation des pouvoirs requis ont été préparés et présentés aux ministres aux fins de signature, de manière à assurer la transparence nécessaire sur le plan de la responsabilisation et des contrôles.

Gestion des ressources humaines

Élaboration d'une stratégie efficace des ressources humaines (RH) à l'appui de la transformation des activités, par l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de l'employabilité visant la création d'un effectif fort et compétent; élaboration et mise en œuvre d'une démarche de leadership axée sur le changement, afin d'aider les chefs de file et les employés du Ministère à vivre les différentes étapes de la transformation; élaboration et mise en œuvre d'un nouveau modèle structurel et de postes génériques qui simplifieront et normaliseront la structure organisationnelle du Ministère; consolidation des relations patronales-syndicales.

- Une stratégie pour l'employabilité qui met l'accent sur l'apprentissage a été élaborée dans le but de créer une organisation durable en assurant la capacité d'adaptation de l'effectif. Les activités d'élaboration de cette stratégie ont englobé la création d'une infrastructure permettant de se concentrer sur l'apprentissage, un aspect clé de l'employabilité. La Direction générale des ressources humaines a créé un poste de directeur général chargé d'assurer la cohérence et l'intégration, ainsi que de favoriser l'instauration d'une solide culture de l'apprentissage à l'appui de l'apprentissage permanent.

- Le Secrétariat national de la transition a été créé. Des politiques, des outils et un cadre de gestion du changement ont été élaborés pour faciliter la gestion de la transition chez les employés; ils avaient d'abord été utilisés dans le cadre de l'important programme de renouvellement de DRHC. Ils ont depuis été modifiés et utilisés aux fins de la transformation des activités de DSC et de RHDCC.

- Des modèles organisationnels ont été élaborés et d'autres sont en voie de l'être. Le nombre de descriptions de travail génériques de DSC et de RHDCC a triplé, passant de 5 % à 15 %, de toutes les descriptions de travail.

- Les relations entre la direction et les syndicats se sont renforcées grâce au recours efficace au Comité national de consultation patronale-syndicale (CNCPS) et au Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines. Deux réunions spéciales du CNCPS ont été organisées afin d'obtenir l'engagement des représentants syndicaux à l'endroit de l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens.

Milieu de travail exemplaire

Développement social Canada poursuivra ses efforts pour veiller à ce que le Ministère soit un milieu de travail exemplaire et pleinement représentatif.

Prise de mesures pour accroître la diversité et la représentativité de la population canadienne :

- ***Poursuite des efforts pour répondre aux exigences du rapport* Faire place au changement.**

- Des progrès ont été réalisés par rapport aux programmes d'équité en emploi et de diversité, afin de doter DSC et RHDCC d'effectifs diversifiés et représentatifs de la population canadienne.

- Au cours de la période de rapport 2003-2004, la représentativité des effectifs combinés des deux Ministères était supérieure à la disponibilité des quatre groupes désignés au sein de la population active au niveau national; le travail se poursuivra afin de corriger la sous-représentation dans certains petits secteurs.

- Des mesures ont également été prises pour accroître la représentativité du groupe des EX, conformément aux exigences du rapport *Faire place au changement*. Un plan d'action visant à accroître la représentation des groupes désignés au sein de la population des EX a été approuvé et est présentement mis en œuvre.

Prise de mesures pour sensibiliser les gestionnaires et les employés à la notion d'obligation de prendre des mesures d'adaptation, et pour que les responsabilités soient assumées à cet égard.

- De la formation a été donnée aux gestionnaires et aux employés afin de veiller à ce qu'ils soient conscients de leur obligation de prendre des mesures d'adaptation. Au cours de l'exercice 2003-2004, 494 ateliers ont eu lieu et quelque 6 880 employés et gestionnaires y ont participé.

Exigences relatives aux langues officielles :

- ***Contribution à l'atteinte des objectifs du gouvernement.***

- La Direction générale des ressources humaines a pris des mesures concrètes en réponse à la nouvelle politique sur les langues officielles. Le site Web sur les langues officielles a été lancé et mis à jour afin que les employés prennent connaissance de la nouvelle politique; le site comporte des lignes directrices, des conseils et des outils.

Engagement accru envers la création d'un milieu de travail qui favorise l'utilisation des deux langues officielles.

- Des documents ont été rédigés pour les gestionnaires et les employés; ils décrivent leur rôle, leurs responsabilités et leurs obligations par rapport à la langue de travail. Des exposés sur la nouvelle politique ont été présentés aux équipes de la haute direction.

Appui des initiatives et de la législation visant la réforme de la gestion des ressources humaines au sein du gouvernement et mise en œuvre de celles-ci :

- ***Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action, de politiques et de lignes directrices connexes pour la communication, la mise en œuvre et l'opérationnalisation de la réforme de la gestion des ressources humaines (RH), devenue la Loi sur la modernisation de la fonction publique (LMFP).***

- Un arrêté de projet et le plan d'activités connexe ont été élaborés à l'appui de la mise en application de la LMFP au sein de DSC et de RHDCC. L'équipe de projet formée en vertu de cet arrêté élaborera et mettra en application un plan d'action pour les communications ayant trait à la LMFP ainsi qu'à la mise en œuvre et à l'opérationnalisation de celle-ci au cours des trois prochaines années.

- L'élaboration d'un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats en matière de RH est en cours en vue de répondre aux exigences de la politique du SCT relative à la modernisation de la fonction de contrôleur et à celles de la LMFP.

À la suite de sa création le 12 décembre 2003, le Ministère a entrepris l'élaboration et la mise en application d'un modèle fonctionnel de services partagés pour les ressources humaines, fournissant ces services aux deux Ministères dans un contexte régional.

- La fonction ressources humaines a été simplifiée et consolidée, au sein de DSC, en tant que service ministériel, au même titre que les services financiers et administratifs, et que les systèmes d'information.

- Une méthode gérée à l'échelle nationale a été adoptée pour les activités des RH dans les régions et pour appuyer les services améliorés de RH dans un environnement de services partagés. Tous les groupes des RH de l'administration centrale (AC) et des régions relèvent maintenant de la sous-ministre déléguée des RH. Des ententes sur les niveaux de service et les normes de service ont été élaborées à l'AC dans le cadre de l'exercice de consolidation des services ministériels.

- Selon ce modèle, nous continuerons de fournir une gamme de programmes et de services de RH de haute qualité à quelque 26 000 gestionnaires et employés de DSC et de RHDCC.

Gestion de l'information (GI) et technologie de l'information (TI)

Efforts pour permettre l'utilisation accrue de l'information dans le but d'améliorer le processus décisionnel et d'encourager l'utilisation du système ministériel de gestion et de rapport; accent mis sur l'amélioration de l'infrastructure et des applications administratives; adoption de nouvelles approches horizontales novatrices pour maximiser l'efficacité organisationnelle et améliorer les voies de prestation de services; prestation d'une technologie moderne possédant des caractéristiques optimales en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité; élaboration et mise en œuvre d'un modèle de services partagés pour la TI et prestation de ces services aux deux Ministères dans un contexte régional.

- Les systèmes de gestion de l'information et de technologie de l'information ont permis le paiement de plus de 67 milliards de dollars aux Canadiens, en traitant plus de 60 millions d'appels par année, dont 42 millions au moyen d'un système interactif de réponse vocale, plus de 400 millions de transactions, 68 millions de visites sur les sites Web pertinents et 1,8 milliard de « réponses trouvées » sur les plateformes de la TI.

- Mise en service d'applications Internet améliorées, telles que Appli-Web et Interdec. Lancement de la calculatrice pour les prestations de pension des Programmes de sécurité du revenu (PSR) et du feuillet de renseignements fiscaux en ligne et modernisation des systèmes informatiques ministériels afin d'augmenter la fiabilité des services et la capacité de les fournir.

- L'étape quatre du projet de renouvellement de la technologie de l'information des Programmes de sécurité du revenu a été complétée avec succès.

- Un soutien technique a été fourni aux fins d'harmonisation des centres d'appels de l'a.-e., des PSR et du PCPE, y compris la mise en place du système interactif de réponse vocale et le projet de postes de travail permettant aux clients d'avoir accès aux services en ligne, qui a augmenté l'efficacité de l'organisme et le niveau de service aux citoyens et aux entreprises.

- La structure des systèmes de rapport de gestion a été revue afin de mettre DSC et RHDCC en mesure de servir de modèle d'information, ce qui a donné lieu à un plan d'action pour que des améliorations soient faites à l'échelle de l'organisation.

- Un hébergement sécuritaire a été mis en place pour les applications sur ordinateur central et les applications Web. De nouveaux ensembles de logiciels et du matériel sécuritaires ainsi qu'un nouveau réseau de la voie de communication protégée assurent mieux la sécurité des échanges de données avec nos partenaires provinciaux.

- Le plan d'un modèle de technologie de l'information partagé, à l'échelle de l'organisation, a été préparé, et sa mise en application devrait commencer avec la consolidation de toutes les fonctions liées à la TI des ministères en une seule direction générale des systèmes. Une approche de gestion d'entreprise a été mise en marche pour la TI.

Sommaire des indicateurs de rendement

Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats
Diversité[42, 43, 44]		
Représentation des minorités visibles	7,1 %	8,1 %
Représentation des Autochtones	1,6 %	3,6 %
Représentation des personnes handicapées	4,0 %	8,0 %
Représentation des femmes	57,5 %	70,0 %
Perception		
Montant total perçu – AE et Programmes d'emploi	296 785 K$	314 702 K$
Montant total perçu – comptes inactifs du RPC	10 365 K$	12 066 K$
Montant total perçu – prêts d'études canadiens en souffrance	142 100 K$	152 342 K$
Langues officielles[45]		
Plaintes reçues en 2003-2004 – service au public[46]		51
Plaintes reçues en 2003-2004 – langue de travail[47]		6

42 Ces objectifs ont été établis pour DRHC, en 2003-2004, d'après les estimations nationales de la disponibilité au sein de la population active de 1996. Ils seront révisés par le Secrétariat du conseil du Trésor (SCT), pour DSC et RHDCC, en fonction des nouvelles données du recensement sur la disponibilité au sein de la population active de 2001.

43 Les niveaux de représentation ont été fournis le 16 août 2004 par l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) / SCT, et couvrent la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004. Des données distinctes pour DSC et RHDCC ne sont pas disponibles pour la période postérieure au 12 décembre 2003, en raison de contraintes liées aux systèmes et aux données mêmes.

44 Les données incluent tous les travailleurs embauchés pour une période indéterminée, une période déterminée de plus de trois mois et saisonniers; postes d'attache seulement; elles excluent les personnes en congé sans solde et les étudiants.

45 Langues officielles : les données couvrent la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004. Il n'est pas possible de séparer les données de RHDCC et celles de DSC pour la période du 13 décembre 2003 au 31 mars 2004.

46 Service au public 2003-2004 : 51 plaintes reçues, 1 non fondée; service au public 2002-2003 : 56 plaintes reçues, 6 non fondées. Aucun objectif n'a été fixé; comparaison avec l'année précédente. Aucun changement dans le nombre de plaintes.

47 Langue de travail 2003-2004 : 6 plaintes reçues; langue de travail 2002-2003 : 8 plaintes reçues, 1 non fondée. Aucun objectif n'a été fixé; comparaison avec l'année précédente. Une plainte de moins en 2003-2004.

Section VII :
Rapport sur les initiatives pangouvernementales

Modernisation de la fonction de contrôleur et cadre de responsabilisation de la gestion

La modernisation de la fonction de contrôleur est une réforme de la gestion du secteur public axée sur la saine gestion des ressources et sur la prise de décision efficace, qui favorisera l'adoption de pratiques de gestion modernes et innovatrices dans l'ensemble du gouvernement. Elle met l'accent sur les valeurs et les résultats plutôt que sur les contrôles et la conformité.

La modernisation de la fonction de contrôleur constitue un effort à long terme pour élaborer des normes et des pratiques qui fourniront aux gestionnaires de l'information intégrée financière et non financière sur le rendement, une méthode raisonnée de gestion, des systèmes de contrôle adéquats, et une composante éthique et partage des valeurs.

La modernisation de la fonction de contrôleur réunit un certain nombre d'éléments, que nous connaissons déjà, à l'appui d'une meilleure façon de faire : leadership stratégique, gens motivés, éthique et partage des valeurs, information intégrée sur le rendement, gestion raisonnée du risque, gérance rigoureuse et responsabilisation accrue. L'ancien ministère Développement des ressources humaines Canada a été l'un des six ministères où le plan de modernisation de la fonction de contrôleur a été mis à l'essai. Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a mis cette initiative en œuvre dans le reste des ministères et des organismes; il s'agit donc maintenant d'une initiative pangouvernementale. En tant que Ministère nouvellement créé, Développement social Canada (DSC) est déterminé à aller de l'avant dans la mise en œuvre des engagements relatifs à la modernisation de la fonction de contrôleur.

Les faits saillants des progrès réalisés par Développement social Canada vers la modernisation de la fonction de contrôleur en 2003-2004 sont décrits dans la partie qui suit.

Résultats obtenus

Mise en œuvre des activités précisées dans notre plan de modernisation de la fonction de contrôleur et suivi des progrès réalisés :

- ***exploitation du succès de notre atelier de deux jours sur la modernisation de la fonction de contrôleur pour les gestionnaires;***
- ***maintien du partenariat avec l'Université d'Ottawa et l'Université du Nouveau-Brunswick.***

❖ DSC a poursuivi la mise en œuvre de l'initiative Modernisation de la fonction de contrôleur durant 2003-2004.

- Une vérification d'attestation de la qualité a été effectuée afin d'établir des points de repère et de suivre les progrès réalisés à ce jour par le Ministère. DSC a été le premier ministère à fournir un tel rapport, qui servira de modèle aux autres ministères et organismes.

- En 2003-2004, on a continué de mettre l'accent sur l'apprentissage et la formation. Septembre 2003 marquait le début de la deuxième année de notre programme de certificat concernant la fonction de contrôleur moderne à l'Université d'Ottawa. Le programme accueille cette année deux cohortes (une francophone et une anglophone) qui étaient déjà dans le programme l'année dernière, ainsi que 25 nouveaux étudiants anglophones.

- De plus, notre séance interactive de sensibilisation intitulée « Fonction de contrôleur moderne : La gestion axée sur les résultats » a été offerte à 283 participants de l'administration centrale et de la région de l'Ontario, portant à 2 317 le nombre total de gestionnaires et d'experts fonctionnels ayant reçu la formation, dans l'ensemble du Ministère depuis septembre 2000.

Supervision de la mise en œuvre du cadre de responsabilisation de la gestion.

- La cadre de responsabilisation de la gestion (CRG) est un cadre de gestion exhaustif conçu par le Secrétariat du Conseil du Trésor afin d'harmoniser les attentes en matière de gestion avec les Résultats pour les Canadiens. Les activités d'élaboration du cadre ont englobé et consolidé les principes de la fonction de contrôleur moderne, tout en représentant la gestion comme une fonction intégrée plus générale. En janvier 2004, DSC s'est acquitté de ses obligations annuelles ayant trait au CRG en travaillant en collaboration avec le SCT dans le but de déterminer les priorités clés au chapitre de la responsabilisation de la gestion ainsi que des plans d'action.

L'initiative Gouvernement en direct

Développement social Canada a respecté ses engagements de 2003-2004 au regard de l'initiative Gouvernement en direct (GED).

Résultats obtenus

Initiative du Gouvernement en direct :

- Demande en ligne de l'état de compte du cotisant – Régime de pensions du Canada (RPC)
- Calculatrice du revenu de retraite canadienne
- Options libre-service sur Internet
- Feuillets de renseignements fiscaux

- Le service de consultation en direct des feuillets de renseignements fiscaux liés à la Sécurité de la vieillesse (SV) et au Régime de pensions du Canada (RPC) a été lancé avec succès en février 2004. Les trois autres services en ligne qui permettront aux cotisants de voir leur compte de pension, de le mettre à jour et de voir leur état de compte devraient être fonctionnels à la fin de l'été 2004.

Validation de principe :

- ***Progrès vers l'adoption de politiques et de procédures liées à la gestion du risque, à la gérance, à la prévention et au contrôle et enquêtes assurant la mise en place de principes d'intégrité à l'appui du programme de l'Assurance-emploi (a.-e.) et du numéro d'assurance sociale (NAS).***

- Il a été possible de mettre en œuvre cette importante initiative opérationnelle, dans le cadre du projet de Modernisation du service pour les Canadiens, en élaborant et en appliquant une approche d'envergure organisationnelle à la gestion du risque lié à l'identité au regard du paiement de prestations d'une valeur de plus de 60 milliards de dollars (Assurance-emploi, Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse) pour DSC et RHDCC.

Régime de pensions du Canada (RPC) – visualisation en direct de l'état de compte du cotisant (ECC)

- La mise en service de cette fonction est retardée en raison de ses liens avec la solution d'enregistrement et d'authentification – une initiative d'envergure gouvernementale (solution provisoire à la Voie de communication protégée). L'application est prête à 95 % et sera lancée une fois que la solution d'enregistrement et d'authentification sera au point.

- La demande en ligne de l'état de compte du cotisant a été lancée officiellement le 3 avril 2003 et permet aux clients de demander la copie officielle de leur état de compte du cotisant une fois par période de douze mois. De janvier à avril 2004, 12 469 demandes ont été reçues en direct, ce qui représente 49,5 % de toutes les demandes d'état de compte présentées par l'intermédiaire de tous les modes de services (téléphone, poste, en personne) durant cette période.

- L'état de compte du cotisant au RPC comprend l'historique des revenus et des contributions au RPC, ainsi qu'une évaluation des prestations auxquelles le cotisant serait admissible, le cas échéant. À l'aide du formulaire en ligne, les cotisants peuvent demander un exemplaire de leur *État de compte du cotisant au Régime de pensions du Canada*, qui sera envoyé à leur adresse personnelle par le Ministère[48].

- L'état de compte du cotisant (ECC), un service offert aux cotisants au RPC durant leur vie active, est un outil important de planification du revenu de retraite. Le service en direct a pour objectif de réduire le nombre de demandes traitées par les employés du Ministère, tout en offrant aux clients un autre moyen d'obtenir leur état de compte. Le service est disponible tous les jours de la semaine, jour et nuit.

- Ce service a réduit le nombre de formulaires sur papier traités par les employés, et les clients peuvent maintenant demander leur état de compte au moment qui leur convient le mieux, et dans le confort de leur domicile.

---

48 On peut trouver d'autres renseignements sur la demande en ligne de l'état de compte du cotisant sur le site http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/rpc/ecc/proceder.shtml.

Calculatrice du revenu de retraite canadienne

- La calculatrice du revenu de retraite canadienne est un outil pratique conçu pour fournir de l'information sur le système de revenu de retraite, y compris sur les prestations de la SV et du RPC, que négligent souvent les autres calculatrices en ligne. Les utilisateurs suivent une série d'étapes pour évaluer leur revenu de retraite et le comparer avec le taux de 70 % de remplacement du revenu souvent recommandé par les planificateurs de la retraite. La calculatrice permet également aux utilisateurs de voir l'incidence d'économies plus élevées.

- La calculatrice a d'abord été rendue disponible en 2003 sur le site des Programmes de la sécurité du revenu, sans qu'il n'y ait eu d'activités promotionnelles ni de plan, car une stratégie de promotion devait être élaborée en 2004-2005. On a de cette façon réduit au minimum le nombre d'utilisateurs au cours des premiers mois et facilité la tenue d'une évaluation des répercussions sur les opérations. Un système de mise en attente achemine les appels concernant la calculatrice vers des employés qui ont reçu la formation appropriée et qui peuvent répondre aux questions. La calculatrice présente également une liste d'adresses électroniques que les utilisateurs peuvent employer pour communiquer avec le Ministère[49].

Visualiser et mettre à jour – Renseignements sur la pension (il s'agissait auparavant des options libre-service sur Internet)

- La mise en fonction de cette application est présentement retardée, en raison de ses liens avec la solution d'enregistrement et d'authentification – une initiative d'envergure gouvernementale (solution provisoire à la Voie de communication protégée). L'application est prête à 95 % et sera lancée une fois que la solution d'enregistrement et d'authentification sera au point.

- La fonction visualiser et mettre à jour ne permet qu'une seule adresse pour la SV et le RPC. Par conséquent, lorsqu'on procède à un changement d'adresse en utilisant cette fonction, l'information est automatiquement appliquée aux deux programmes.

Feuillets de renseignements fiscaux

- Le service en ligne de consultation des *Feuillets de renseignements fiscaux* a été lancé avec succès en février 2004. Il permet aux bénéficiaires de la SV et du RPC de consulter en ligne les renseignements fiscaux pertinents, d'en imprimer une copie, qu'ils peuvent joindre à leur déclaration de revenus et de prestations et, le cas échéant, d'indiquer qu'ils souhaitent ne plus recevoir leurs feuillets par la poste. Les résultats attendus de cette initiative sont des services en direct pour les citoyens, non seulement de l'information mais des services transactionnels et interactionnels qui facilitent le libre-service et diminuent les coûts pour les contribuables.

---

49 On peut trouver d'autres renseignements sur la calculatrice du revenu de retraite canadienne sur le site http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/commun/crrcinfo.shtml.

- Plus de 8 millions de feuillets de renseignements fiscaux liés à la SV et au RPC étaient disponibles pour les 5,5 millions de clients des PSR sur Internet. Les feuillets de renseignements fiscaux sont disponibles toute l'année; toutefois, environ 18 000 clients se sont prévalus du service durant la période de production des déclarations.

Stratégie de développement durable

Au cours de la période visée par le rapport, Développement social Canada (DSC), en collaboration avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada, a continué de travailler en vue d'atteindre les buts, les objectifs, les cibles définis dans la deuxième Stratégie de développement durable (SDD II) de l'ancien ministère de Développement des ressources humaine (DRHC), présentée au Parlement en février 2001. Les progrès réalisés à ce jour par les deux Ministères au regard des buts, des objectifs et des cibles sont présentés dans les pages qui suivent.

En plus de ces résultats, un travail important a été accompli durant la période de rapport en ce qui a trait à la préparation, à la mise à jour et à la mise en œuvre de la prochaine Stratégie de développement durable (SDD III). À la suite de la restructuration du Ministère en décembre 2003, ainsi que pour des raisons d'efficacité liées aux exigences en matière de rapport et de dépôt, les ministres de DSC et de RHDCC ont décidé de déposer conjointement la Stratégie de développement durable 2004-2006, le 16 février 2004, sous la direction de DRHC. Ils se sont alors engagés à déposer une stratégie individuelle pour leur Ministère respectif, au plus tard en 2006. Les buts, les objectifs et les cibles de chacune des stratégies correspondront au mandat particulier de l'un et l'autre Ministère. La Stratégie actualisée s'inspire des réussites des stratégies précédentes (I et II) et des enseignements qui en ont été tirés. De plus, elle prévoit des mesures pour répondre aux recommandations du Commissaire à l'environnement et au développement durable (CEDD) afin d'améliorer les résultats généraux des dimensions sociales et économiques du développement durable.

Les engagements de la Stratégie précédente (SDD II) mettaient l'accent sur quatre buts importants :

- Renforcer la capacité du Ministère de progresser vers le développement durable.
- Assurer l'écologisation des opérations internes du Ministère.
- Travailler de concert avec les autres ministères afin de mieux comprendre les dimensions sociales du développement durable et ses incidences politiques, ainsi que mettre en place une base de connaissances relatives aux diverses questions liées au développement durable qui intéressent le Ministère.
- Intégrer le développement durable à la culture organisationnelle du Ministère.

Si elle s'appuie sur la précédente, la Stratégie actuelle (SDD III) accorde une importance particulière aux buts suivants :

- Renforcer la capacité du Ministère de progresser vers le développement durable.
- Assurer la durabilité des opérations internes.

- Accorder plus d'importance aux dimensions sociales du développement durable et à ses dimensions liées au marché du travail, au sein du Ministère.
- Intégrer le développement durable à la culture organisationnelle du Ministère.

Les résultats suivants ont été obtenus durant la période de rapport (du 1er avril 2003 au 31 mars 2004) au regard des buts, des objectifs et des cibles établis dans la SDD II. (Veuillez également consulter le Rapport ministériel sur le rendement de RHDCC.)

But 1 :
Renforcer la capacité de DSC de progresser vers le développement durable

Mesure du rendement et activités	Progrès à ce jour et mesures correctives
Système de gestion de l'environnement (SGE)	❖ Le Ministère devait mettre le SGE en œuvre et le rendre le plus opérationnel possible d'ici le 31 mars 2004. ❖ Des progrès ont été réalisés au regard de la saisie de données clés, mais la restructuration du Ministère a retardé l'élaboration des paramètres nécessaire pour rendre le système opérationnel. Une version préliminaire du système sera terminée et rendue opérationnelle d'ici le 31 mars 2005.

But 2 :
Écologiser les opérations internes du Ministère

Mesure du rendement et activités	Progrès à ce jour et mesures correctives
Approvisionnement écologique	❖ La valeur totale des produits et des services écologiques achetés par le Ministère en 2003-2004 se chiffre à 2,77 millions de dollars.
Approvisionnement auprès des Autochtones	❖ Le montant total (en dollars) des achats prévus de produits et des services auprès d'entreprises autochtones au 31 décembre 2003 était de 7,1 millions de dollars (3,6 millions de plus que le montant cible de 3,5 millions).
Gestion du parc automobile	❖ Selon une analyse du rapport coût-efficacité des combustibles de remplacement effectuée pour le Conseil du Trésor, le Ministère se conformait entièrement à la *Loi sur les carburants de remplacement* en 2003-2004. ❖ Durant la période de rapport le Ministère a acheté 24 véhicules, dont 13 Honda Civic (version hybride) et deux véhicules utilisant le carburant de remplacement E85 (à base d'éthanol).
Écologisation des opérations	❖ Adoption du mode d'impression recto verso par défaut pour tous les photocopieurs de l'administration centrale, réduisant ainsi la consommation de papier.

But 3 : **Travailler de concert avec les autres ministères afin de mieux comprendre les dimensions sociales du développement durable (DD) et ses incidences politiques, ainsi que mettre en place une base de connaissances relatives aux diverses questions liées au développement durable qui intéressent le Ministère.**	
Mesure du rendement et activités	**Progrès à ce jour et mesures correctives**
Dimensions des aspects sociaux et culturels du développement durable (DD)	❖ Bien que la date limite pour la tenue de l'atelier du Groupe de travail sur le développement durable (GTDD) en matière sociale et culturelle ait été reportée de décembre 2002 à juin 2003, ce travail a été terminé en mars 2003.
Développement durable (DD) et Canadiens en santé	❖ En collaboration avec d'autres ministères, DRHC a continué d'explorer la possibilité de concevoir des activités visant à promouvoir la creation de milieux de travail sains. ❖ DSC continue de collaborer avec Santé Canada et le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC) pour la concrétisation des engagements de l'Entente sur le développement de la petite enfance. (Voir le Résultat stratégique 4 pour des renseignements plus détaillés.)
Stratégie de développement durable du Nord	❖ Une fois que le document Progress Toward Sustainable Development in the North, auquel DRHC a contribué, a été terminé, DSC a appuyé des activités liées au DD en s'approvisionnant auprès d'entreprises autochtones, tel que décrit au But 2. (Il faut noter également le deuxième point de la rubrique précédente Developpement durable (DD) et Canadiens en santé.)
Trouver des initiatives éventuelles en matière de programmes et de politiques pour la SDD III	❖ Évaluation d'initiatives de programmes et de politiques que le Ministère pourrait mettre en œuvre dans le cadre de la prochaine SDD (2004-2006), en s'appuyant sur une meilleure compréhension des thèmes liés au DD des initiatives fédérales horizontales et de la capacité interne de prise de décision intégrée[50].
Améliorer notre compréhension des questions liées au DD qui intéressent particulièrement le Ministère et de leur incidence sur la politique sociale	❖ La préparation de la SDD III a amélioré notre compréhension des questions liées au DD qui présentent un intérêt particulier pour le Ministère. DRHC a notamment procédé à une étude de la question qui incluait des consultations du personnel et de la direction.

50 Pour de plus amples renseignements sur la Stratégie de développement durable, visitez le site http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/sfa/sa/sdd/sd.shtml.

But 4 : **Intégrer le développement durable à la culture organisationnelle du Ministère**	
Mesure du rendement et activités	**Progrès à ce jour et mesures correctives**
Semaine de l'environnement	❖ En juin 2003, tout le ministère du DRHC a célébré la Semaine de l'environnement : stands d'information, courriels de sensibilisation, ateliers et participation, à l'échelle nationale, au « défi transport ».
Activités de sensibilisation	❖ Le Groupe de travail sur le développement durable a été revitalisé en 2003-2004, avec pour objectif de veiller à ce que la question du développement durable soit prise en compte au niveau des directions générales et à ce que la haute direction soit régulièrement tenue au courant de l'évolution de ce dossier. Le Groupe de travail a joué un rôle déterminant dans l'avancement de la troisième Stratégie du développement durable. ❖ De plus, des séances d'information sur la SDD III ont été organisées pour trois comités de la haute direction qui ont examiné et approuvé la Stratégie SDD III mise à jour et présentée au Parlement en février 2004.

Les résultats suivants ont été obtenus durant la période de rapport (du 1er avril 2003 au 31 mars 2004) au regard des buts, des objectifs et des cibles établis dans la SDD III.

But 1 : **Renforcer la capacité du Ministère de progresser vers le développement durable**	
Mesure du rendement et activités	**Progrès à ce jour et mesures correctives**
Cadre de mesure du rendement	❖ Un cadre provisoire a été élaboré et sera amélioré pour répondre aux exigences particulières au nouveau Ministère.

But 2 : **Soutenir nos opérations internes**	
Mesure du rendement et activités	**Progrès à ce jour et mesures correctives**
Approvisionnement auprès d'entreprises autochtones	❖ Par l'intermédiaire de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le Ministère a mis en place, avec succès, un arrangement en matière d'approvisionnement en soutien aux activités – Autochtones, auquel ont maintenant accès tous les ministères et organismes fédéraux jusqu'à la date limite du 31 mars 2004.

But 3 : **Pousser plus loin les dimensions sociales et du marché du travail du développement durable à DRHC**
Les délais fixés pour la réalisation des cibles correspondant à cet objectif se situent à l'extérieur de la période de rapport.

But 4 : **Intégrer le développement durable dans la culture organisationnelle du Ministère**	
Mesure du rendement et activités	**Progrès à ce jour et mesures correctives**
Représentants en matière d'écologie	❖ Tout le long de la dernière année, nous avons continué de former notre réseau de représentants en matière d'écologie dans l'ancien DRHC. Il y a au moins un représentant à l'administration centrale et dans chacune des régions, et ces personnes coordonnent l'écologisation des opérations.
Régime de pensions du Canada	❖ Le Ministère a créé un nouveau service permettant à presque tous les cotisants de demander en ligne leur état de compte du cotisant. Depuis la mise en œuvre de ce service, le 3 avril 2003, plus de 47 000 cotisants l'ont utilisé.

Section VIII : Renseignements supplémentaires

Tableau 1 : Besoins financiers par autorités

Développement social

Crédits (en millions de dollars)		2003-2004 Budget principal des dépenses DRHC[1]	Dépenses prévues DRHC[1]	Autorités totales DRHC[1]	Autorités transférées à RHDCC[2]	Autorités redressées DSC[3]
	Ministère					
1	Dépenses de fonctionnement	522,9	525,4	544,7	(285,6)	259,1
5	Subventions et contributions	813,4	1 105,7	1 035,7	(788,5)	247,2
6	Radiation de dettes – Compte des rentes sur l'État	-	-	0,1	(0,1)	-
(L)	Ministre du DS – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	-	0,1
(L)	Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	(0,1)	-
(L)	Paiements d'intérêts aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	2,0	2,0	0,2	(0,2)	-
(L)	Obligations aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	31,3	31,3	(28,1)	28,1	-
(L)	Intérêts et autres paiements aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	104,3	104,3	105,2	(105,2)	-
(L)	Subventions aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.I de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	395,0	395,0	394,1	(394,1)	-
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Subventions canadiennes pour études	93,7	93,7	66,8	(66,8)	-
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Financement direct	149,4	268,0	317,1	(317,1)	-
(L)	Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État	-	-	-	-	-
(L)	Paiements de prestations d'adaptation pour les travailleurs	-	-	-	-	-
(L)	Paiement d'indemnités à des employés de l'État et à des marins marchands	60,0	60,0	47,3	(47,3)	-
(L)	Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*	14,7	14,7	14,3	(14,3)	-
(L)	Versements – Sécurité de la vieillesse	20 600,0	20 600,0	20 696,8	-	20 696,8
(L)	Versements – Supplément de revenu garanti	5 805,0	5 805,0	5 792,0	-	5 792,0
(L)	Versements – Allocation	395,0	395,0	413,6	-	413,6

Tableau 1 :
Besoins financiers par autorités — Suite

(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés[4]	213,4	214,1	223,6	(125,0)	98,6
(L) Dépenses du produit de la cession de biens excédentaires de l'État	-	-	0,4	-	0,4
(L) Remboursement de montants crédités aux recettes au cours des exercices précédents	-	-	-	-	-
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,1	0,1	0,2	(0,2)	-
Total des dépenses budgétaires	29 200,4	29 614,5	29 624,2	(2 116,4)	27 507,8
Plus : Dépenses non budgétaires					
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 526,1	1 526,1	1 374,1	(1 374,1)	-
Total du Ministère	30 726,5	31 140,6	30 998,3	(3 490,5)	27 507,8
		Dépenses prévues DRHC[1]	**Autorités totales DRHC[1]**	**Autorités transférées à RHDCC[2]**	**Autorités redressées DSC[3]**
Plus : Comptes à fins déterminées :					
Coûts de l'assurance-emploi (a.-e.)		17 181,1	17 159,8	(17 159,8)	-
Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)		22 739,0	23 023,5	-	23 023,5
Coûts des autres comptes à fins déterminées		60,5	58,4	(58,4)	-
Coûts recouvrables du compte de l'a.-e. et du RPC		-	584,4	(10,1)	574,3
Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère recouvrable du compte de l'a.-e. et du RPC		(158,5)	(122,4)	96,3	(26,1)
Total des dépenses	30 726,5	70 962,7	71 702,0	(20 622,5)	51 079,5
ÉTP	22 124	22 187	24 040	(13 910)	10 130

1 Les colonnes Budget principal des dépenses, Dépenses prévues et Autorités totales s'appliquent à DRHC en 2003-2004, avant la restructuration du 12 décembre 2003.

2 L'information financière relative aux autorités transférées le 12 décembre 2003 est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme s'ils faisaient partie de RHDCC au 1er avril 2003.

3 L'information financière relative aux autorités transférées le 12 décembre 2003 est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme s'ils faisaient partie de DSC au 1er avril 2003.

4 Cet élément législatif comprend les contributions du gouvernement en tant qu'employeur à divers régimes d'avantages sociaux tel que le Compte de pension de retraite de la fonction publique, le Compte de prestations de décès de la fonction publique, le Compte de l'assurance-emploi ainsi que le Régime de pensions du Canada et le Régime de rentes du Québec. Ce montant est partiellement recouvrable du compte de l'a.-e. et du RPC.

Tableau 1.1 :
Dépenses par autorités

Développement social

Crédits (en millions de dollars)		2003-2004 Dépenses réelles DRHC[1]	2003-2004 Dépenses réelles transférées à RHDCC[2]	2003-2004 Dépenses redressées DSC[3]
	Ministère			
1	Dépenses de fonctionnement	528,4	(279,6)	248,8
5	Subventions et contributions	1 004,5	(762,5)	242,0
6	Radiation de dettes – Compte des rentes sur l'État	0,1	(0,1)	-
(L)	Ministre du DS – Traitement et allocation pour automobile	0,1	-	0,1
(L)	Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0,1	(0,1)	-
(L)	Paiements d'intérêts aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	0,2	(0,2)	-
(L)	Obligations aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	(28,1)	28,1	-
(L)	Intérêts et autres paiements aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	105,2	(105,2)	-
(L)	Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.I de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	394,1	(394,1)	-
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Subventions canadiennes pour études	66,8	(66,8)	-
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Financement direct	317,1	(317,1)	-
(L)	Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes	-	-	-
(L)	Paiements de prestations d'adaptation pour les travailleurs	-	-	-
(L)	Paiements d'indemnités à des employés de l'État et à des marins marchands	47,3	(47,3)	-
(L)	Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*	14,3	(14,3)	-
(L)	Versements – Sécurité de la vieillesse	20 696,8	-	20 696,8
(L)	Versements – Supplément de revenu garanti	5 792,0	-	5 792,0
(L)	Versements – Allocation	413,6	-	413,6
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés[4]	223,6	(125,0)	98,6
(L)	Dépenses du produit de la cession de biens excédentaires de l'État	0,2	-	0,2
(L)	Remboursement de montants crédités aux recettes au cours des exercices précédents	-	-	-
(L)	Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,2	(0,2)	-
	Total des dépenses budgétaires	29 576,5	(2 084,4)	27 492,1

Tableau 1.1 :
Dépenses par autorités — Suite

	Dépenses réelles DRHC[1]	Dépenses réelles transférées à RHDCC[2]	Dépenses redressées DSC[3]
Plus : Dépenses non budgétaires			
Prêts consentis en vertu de la Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants	1 374,1	(1 374,1)	-
Total du Ministère	30 950,6	(3 458,5)	27 492,1
Plus : Comptes à fins déterminées :			
Coûts de l'assurance-emploi (a.-e.)	16 651,0	(16 651,0)	-
Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)	23 016,3	-	23 016,3
Coûts des autres comptes à fins déterminées	58,4	(58,4)	-
Coûts recouvrables du compte de l'a.-e. et du RPC	554,0	(10,1)	543,9
Régime d'avantages sociaux des employés recouvrable du compte de l'a.-e. et du RPC	(116,0)	89,5	(26,5)
Total des dépenses	71 114,3	(20 088,5)	51 025,8
ÉTP	23 947	13 910	10 037

1 Dépenses réelles totales pour DRHC tel que présentées dans les Comptes publics du Canada de 2003-2004.

2 L'information financière relative aux autorités transférées le 12 décembre 2003 est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme s'ils faisaient partie de RHDCC au 1er avril 2003.

3 L'information financière relative aux autorités transférées le 12 décembre 2003 est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme s'ils faisaient partie de DSC au 1er avril 2003.

4 Cet élément législatif comprend les contributions du gouvernement en tant qu'employeur à divers régimes d'avantages sociaux tel que le Compte de pension de retraite de la fonction publique, le Compte de prestations de décès de la fonction publique, le Compte de l'assurance-emploi ainsi que le Régime de pensions du Canada et le Régime de rentes du Québec. Ce montant est partiellement recouvrable du compte de l'a.-e. et du RPC.

Tableau 1.2 :
Impact des annonces du 12 décembre 2003

Développement social Canada – Financement reçu de Développement des ressources humaines Canada

Crédits (en millions de dollars)		2003-2004 Autorités redressées DSC[1]	2003-2004 Dépenses réelles redressées DSC[1]
	Ministère		
1	Dépenses de fonctionnement	259,1	248,8
5	Subventions et contributions	247,2	242,0
(L)	Ministre du DS – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1
(L)	Versements – Sécurité de la vieillesse	20 696,8	20 696,8
(L)	Versements – Supplément de revenu garanti	5 792,0	5 792,0
(L)	Versements – Allocation	413,6	413,6
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés[2]	98,6	98,6
(L)	Dépenses du produit de la cession de biens excédentaires de l'État	0,4	0,2
(L)	Remboursement de montants crédités aux recettes au cours des exercices précédents	-	-
	Total du Ministère – Dépenses budgétaires nettes	27 507,8	27 492,1

	Autorités redressées DSC[1]	Dépenses réelles redressées DSC[1]
Plus : Comptes à fins déterminées :		
Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)	23 023,5	23 016,3
Coûts recouvrables du compte de l'a.-e.	574,3	543,9
Régime d'avantages sociaux des employés recouvrable du RPC	(26,1)	(26,5)
Total des dépenses	51 079,5	51 025,8
ÉTP	10 130	10 037

1 L'information financière relative aux autorités transférées le 12 décembre 2003 est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme s'ils faisaient partie de DSC au 1er avril 2003.

2 Cet élément législatif comprend les contributions du gouvernement en tant qu'employeur à divers régimes d'avantages sociaux tel que le Compte de pension de retraite de la fonction publique, le Compte de prestations de décès de la fonction publique, le Compte de l'assurance-emploi ainsi que le Régime de pensions du Canada et le Régime de rentes du Québec. Ce montant est partiellement recouvrable du compte de l'a.-e. et du RPC.

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles pour 2003-2004

(en millions de dollars)	ÉTP	Fonctionnement	Subventions et contributions votées	Total partiel : dépenses brutes	Subventions et contributions législatives[1]	Total : dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total : dépenses nettes
Secteurs d'activité								
1. Politique du développement social	136,0	30,0	-	30,0	-	30,0	(18,3)	11,7
	136,0	**30,0**	**-**	**30,0**	**-**	**30,0**	**(18,3)**	**11,7**
	191,0	*31,4*	*-*	*31,4*	*-*	*31,4*	*(23,3)*	*8,1*
	191,0	31,4	-	31,4	-	31,4	(23,3)	8,1
2. Programmes de la sécurité du revenu	2 495,0	207,8	-	207,8	26 800,0	27 007,8	(123,3)	26 884,5
	2 495,0	**207,8**	**-**	**207,8**	**26 800,0**	**27 007,8**	**(123,3)**	**26 884,5**
	2 843,0	*231,0*	*-*	*231,0*	*26 902,4*	*27 133,4*	*(165,5)*	*26 967,9*
	3 035,0	224,6	-	224,6	26 902,4	27 127,0	(161,8)	26 965,2
3. Partenariats sociaux	137,0	15,1	239,9	255,0	-	255,0	(0,3)	254,7
	137,0	**15,1**	**239,9**	**255,0**	**-**	**255,0**	**(0,3)**	**254,7**
	117,0	*15,4*	*247,2*	*262,6*	*-*	*262,6*	*(0,3)*	*262,3*
	117,0	11,0	242,0	253,0	-	253,0	(0,2)	252,8
4. Prestation de services et versement de prestations	3 747,0	411,3	-	411,3	-	411,3	(280,0)	131,3
	3 747,0	**411,3**	**-**	**411,3**	**-**	**411,3**	**(280,0)**	**131,3**
	4 550,0	*508,0*	*-*	*508,0*	*-*	*508,0*	*(357,1)*	*150,9*
	4 297,0	489,9	-	489,9	-	489,9	(339,7)	150,2
5. Services ministériels	3 035,0	417,1	-	417,1	-	417,1	(292,0)	125,1
	3 035,0	**417,1**	**-**	**417,1**	**-**	**417,1**	**(292,0)**	**125,1**
	2 429,0	*411,3*	*-*	*411,3*	*-*	*411,3*	*(292,7)*	*118,6*
	2 397,0	395,6	-	395,6	-	395,6	(279,8)	115,8
Total	9 550,0	1 081,3	239,9	1 321,2	26 800,0	28 121,2	(713,9)	27 407,3
	9 550,0	**1 081,3**	**239,9**	**1 321,2**	**26 800,0**	**28 121,2**	**(713,9)**	**27 407,3**
	10 130,0	*1 197,1*	*247,2*	*1 444,3*	*26 902,4*	*28 346,7*	*(838,9)*	*27 507,8*
	10 037,0	1 152,5	242,0	1 394,5	26 902,4	28 296,9	(804,8)	27 492,1
Autres recettes et dépenses								
Recettes non disponibles								
Autorités totales								*45,8*
Dépenses réelles								45,8
Coût des services offerts par d'autres ministères[3]								
Autorités totales								*11,0*
Dépenses réelles								17,7
Coût net pour le programme								
Autorités totales								*27 564,6*
Dépenses réelles								27 555,6

Légende

Pour chaque secteur d'activité...

Première ligne	Budget principal des dépenses (redressées) 2003-2004[2]
Deuxième ligne	**Total des dépenses prévues (redressées) 2003-2004**[2]
Troisième ligne	*Autorités totales (redressées) 2003-2004*[2]
Quatrième ligne	Total des dépenses réelles (redressées) 2003-2004[2]

1 Exclut les Comptes à fins déterminées.

2 Les montants ont été redressés à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. L'information financière relative aux autorités transférées le 12 décembre 2003 est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme s'ils faisaient partie de DSC au 1er avril 2003.

3 Les dépenses réelles incluent un montant additionnel représentant la part de l'employeur au régime d'avantages sociaux des employés qui a été payé par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Tableau 3 :
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles[1]

	2003-2004 Redressées[2]			
(en millions de dollars)	Budget principal des dépenses[3]	Dépenses prévues	Autorités	Dépenses réelles
Politique du développement social	30,0	30,0	31,4	31,4
Programmes de la sécurité du revenu	27 007,8	27 007,8	27 133,4	27 127,0
Partenariats sociaux	255,0	255,0	262,6	253,0
Prestation de services et versement de prestations	411,3	411,3	508,0	489,9
Services ministériels	417,1	417,1	411,3	395,6
Dépenses brutes	28 121,2	28 121,2	28 346,7	28 296,9
Recettes disponibles	(713,9)	(713,9)	(838,9)	(804,8)
Total des dépenses budgétaires nettes	**27 407,3**	**27 407,3**	**27 507,8**	**27 492,1**
Comptes à fins déterminées				
Régime de pensions du Canada		22 739,0	23 023,5	23 016,3
Frais recouvrables sur le Compte de l'assurance-emploi		507,4	574,3	543,9
Régime ministériel des avantages sociaux des employés recouvrables au RPC		(21,6)	(26,1)	(26,5)
Total pour DSC		50 632,1	51 079,5	51 025,8
Équivalents temps plein	9 550	9 550	10 130	10 037

1 Se référer aux Rapports sur le rendement de DRHC précédents pour l'information financière sur les années 2001-2002 et 2002-2003. La comparaison historique des dépenses réelles de DSC pour 2001-2002 et 2002-2003 n'est pas disponible.

2 Les montants ont été redressés à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. L'information financière relative aux autorités transférées le 12 décembre 2003 est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme s'ils faisaient partie de DSC au 1er avril 2003.

3 Autorités redressées de DSC tel que publiées dans le Budget principal des dépenses 2004-2005.

Points saillants

En 2003-2004, le Ministère a été autorisé à dépenser 27 508 millions de dollars soit 101 millions de dollars de plus que les dépenses prévues de 27 407 millions de dollars. Cela est principalement attribuable à une augmentation nette de 102 millions de dollars des paiements de la Sécurité de la vieillesse liée principalement aux changements dans les prestations mensuelles moyennes et du nombre de bénéficiaires escompté.

Les dépenses réelles de 27 492 millions de dollars ont été de 16 millions de dollars de moins que les autorités totales redressées de DSC de 27 508 millions de dollars. Cela est principalement attribuable à des montants nets de fonctionnement inutilisés de 10 millions de dollars et à des dépenses en subventions et en contributions qui représentent 5 millions de dollars de moins que les dépenses initialement prévues en raison des exigences réduites pour les Fonds d'intégration des personnes handicapées et pour le Programme de partenariats pour le développement social (se référer aussi au Tableau 1.2).

Tableau 4 :
Concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité

Secteurs d'activités		Résultats stratégiques						Total
		Un Canada où la qualité de vie des aînés et leur inclusion sont améliorées et où la pauvreté est réduite au moyen de pensions, de prestations et de soutiens gouvernementaux durables.	Un Canada où la participation sociale et économique des personnes handicapées est rehaussée.	Un Canada où des collectivités dynamiques et inclusives répondent aux besoins de la population en matière de développement social.	Un Canada où les capacités des particuliers, des enfants, des familles et des collectivités sont renforcées afin de promouvoir l'inclusion sociale, la participation et le bien-être[1].	Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens.	Des services ministériels efficaces.	
1. Politique du développement social	ÉTP				10		181	191
	M $				1,4		30,0	31,4
2. Programmes de la sécurité du revenu	ÉTP	2 351	605				79	3 035
	M $	46 584,0	3 143,0				6,0	49 733,0
3. Partenariats sociaux	ÉTP		56,0	61,0				117,0
	M $		215,0	38,0				253,0
4. Prestation de services et versement de prestations	ÉTP	517				1 072	2 708	4 297
	M $	28,1				125,5	336,3	489,9
5. Services ministériels	ÉTP						2 397	2 397
	M $						395,6	395,6
Total	ÉTP	2 868	661	61	10	1 072	5 365	10 037
	M $	46 612,1	3 358,0	38,0	1,4	125,5	767,9	50 902,9
Autres coûts :								
CPP Coûts du RPC (Coûts administratifs d'autres ministères du gouvernement [AMG])								122,9
Total DSC								**51 025,8**

1 Les coûts de fonctionnement pour ce résultat stratégique sont minimes pour DSC. L'initiative de Prestation nationale pour enfants est offerte par l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Le gouvernement du Canada soutient principalement l'Entente sur le développement de la petite enfance et le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants par l'intermédiaire de Transfert canadien en matière de programmes sociaux aux provinces et aux territoires.

Tableau 5 :
Détails des recettes disponibles et des recettes non disponibles[1]

Recettes par secteurs d'activité (en millions de dollars)	2003-2004 Redressées[2] Recettes prévues	Autorités	Recettes réelles
Recettes disponibles			
Politique du développement social	18,3	23,3	23,3
Programmes de la sécurité du revenu	123,3	165,5	161,8
Partenariats sociaux	0,3	0,3	0,2
Prestation de services et versement de prestations	280,0	357,1	339,7
Services ministériels	292,0	292,7	279,8
Total des recettes disponibles	713,9	838,9	804,8
Recettes non disponibles			
Recouvrement du Régime d'avantages sociaux des employés (RASE)	23,2	28,6	28,6
Ajustement aux créditeurs des exercices précédents	-	6,2	6,2
Divers	-	11,0	11,0
Total des recettes non disponibles	23,2	45,8	45,8

1 Se référer aux Rapports sur le rendement de DRHC précédents pour de l'information financière sur les années 2001-2002 et 2002-2003. La comparaison historique des dépenses réelles de DSC pour 2001-2002 et 2002-2003 n'est pas disponible.

2 Les données financières de DRHC ont été redressées à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. L'information financière relative aux autorités transférées le 12 décembre 2003 est à la base des calculs des montants inclus dans les tableaux financiers comme s'ils faisaient partie de DSC au 1er avril 2003.

Tableau 6 :
Sommaire des paiements de transfert – Législatifs

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	2003-2004 Budget principal de dépenses	2003-2004 Dépenses prévues	2003-2004 Autorités totales	2003-2004 Dépenses réelles
Programme de la sécurité du revenu[1]						
(L) Sécurité de la vieillesse	19 756,2	19 822,6	20 600,0	20 600,0	20 696,8	20 696,8
(L) Supplément de revenu garanti	5 216,8	5 470,6	5 805,0	5 805,0	5 792,0	5 792,0
(L) Allocation	392,4	399,2	395,0	395,0	413,6	413,6
Total des paiements de transfert	**25 365,4**	**25 692,4**	**26 800,0**	**26 800,0**	**26 902,4**	**26 902,4**

1 À la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC, ces programmes ont été transférés à DSC.

Tableau 7.1 :
Sommaire des paiements de transfert – subventions et contributions

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2001-2002[1]	Dépenses réelles 2002-2003[1]	2003-2004[1] Budget principal des dépenses	2003-2004[1] Dépenses prévues	2003-2004[1] Autorités	2003-2004[1] Dépenses réelles
SUBVENTIONS						
Partenariats sociaux						
Subventions aux organisations à but non lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social	7,4	6,8	7,0	7,0	7,0	7,0
Total des subventions	**7,4**	**6,8**	**7,0**	**7,0**	**7,0**	**7,0**
CONTRIBUTIONS						
Partenariats sociaux						
Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui accroîtront la participation économique des adultes handicapés au marché du travail, en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder	189,2	189,2	192,0	192,0	189,2	189,2
Paiements aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux autres organismes publics, aux organisations, aux groupes, aux collectivités, aux employeurs et aux particuliers, afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience professionnelle acquise ou du monde des affaires, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au développement social des Canadiens et des autres participants à la vie canadienne.	36,5	45,3	40,9	40,9	51,0	45,8
Total des contributions	**225,7**	**234,5**	**232,9**	**232,9**	**240,2**	**235,0**
Total des paiements de transfert	**233,1**	**241,3**	**239,9**	**239,9**	**247,2**	**242,0**

1 Ces montants ont été redressés à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC.

Tableau 7.2 : Renseignements sur les paiements de Transfert par programme et par secteurs d'activité

Développement social Canada compte un certain nombre de programmes de paiements de transfert qui ont pour objet d'aider les particuliers, les collectivités, le secteur privé et le secteur bénévole et d'autres ordres de gouvernement à atteindre des objectifs communs de développement humain. Nous sommes assujettis à la version révisée de la politique sur les paiements de transfert qui est entrée en vigueur le 1er juin 2000 et qui stipule que les ministères doivent présenter des rapports sur les programmes de paiements de transfert d'au moins 5 millions de dollars. Ce faisant, nous témoignons de la saine gestion de nos paiements de transfert, du contrôle que nous exerçons sur eux et des comptes que nous rendons à leur sujet.

Conformément à cette politique, nous avons produit des documents descriptifs sur chaque programme, notamment les objectifs, les résultats attendus et les grandes étapes de la réalisation. Le tableau qui suit dresse la liste des programmes actifs de paiements de transfert. On trouvera également une fiche technique sur chacun des programmes de plus de 5 millions de dollars.

Les données réelles reflètent les coûts des programmes, mais excluent les ressources de fonctionnement nécessaires pour leur mise en œuvre.

Paiements de transfert non législatifs par secteurs d'activité (dépenses réelles en 2003-2004 : 242,0 millions de dollars)	
Programmes connexes (modalités)	*Pour plus de renseignements, voir*
Partenariats sociaux	
SUBVENTIONS	
Subventions à des organismes à but non lucratif au titre d'activités admissibles au soutien du Programme de partenariats pour le développement social (Dépenses réelles : 7 M $)	
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 1
CONTRIBUTIONS	
Paiements aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux autres organismes publics, aux organisations, aux groupes, aux collectivités, aux employeurs et aux particuliers à des fins de formation ou d'acquisition d'expérience du travail ou des affaires, de mobilisation des ressources communautaires et des mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au développement social des Canadiens et des autres participants à la vie canadienne. (Dépenses réelles : 45,8 M $)	
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 1
Fonds d'intégration des personnes handicapées	Fiche technique 2
Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui accroîtront la participation économique des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder. (Dépenses réelles : 189,2 M $)	
Aide à l'employabilité des personnes handicapées – aide fédérale, provinciale et territoriale	Fiche technique 3

Fiche technique 1

PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL[51] (DÉPENSES RÉELLES 2003-2004 : 32,5 M $)

Objectifs	Le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) appuie les objectifs d'ensemble du gouvernement du Canada qui consistent à améliorer la qualité de vie et à promouvoir la pleine participation de tous les citoyens à tous les aspects de la société canadienne. Le PPDS comprend deux grandes composantes – l'une axée sur les enfants et les familles, l'autre sur les personnes handicapées. **Objectifs à long terme :** ❖ Accroître la capacité du secteur à but non lucratif de répondre aux besoins et aux aspirations des personnes handicapées, des enfants et des familles ainsi que d'autres groupes vulnérables ou exclus de la population. ❖ Améliorer la qualité des politiques et des programmes sociaux du gouvernement ainsi que leur capacité de répondre aux besoins. **Objectifs immédiats :** Encourager la création, la diffusion et l'application de connaissances sur les nouvelles préoccupations sociales, les solutions novatrices, les pratiques exemplaires et les résultats économiques et sociaux, dans la mesure où ils s'appliquent aux personnes handicapées, aux enfants et à leur famille et d'autres groupes vulnérables ou exclus de la population. ❖ Favoriser la collaboration, les partenariats, les alliances et les réseaux afin de faire progresser les priorités et les buts sociaux communs. ❖ Renforcer la capacité des organisations à but non lucratif au chapitre de la gouvernance, de l'élaboration de politiques et de programmes, de l'intervention communautaire et de l'administration et de la gestion organisationnelle.
Résultats attendus	Résultats attendus des activités de financement du PPDS : ❖ Meilleure connaissance des enjeux sociaux et application de solutions et de pratiques exemplaires. ❖ Collaboration accrue avec les partenaires internes et externes dans le but d'atteindre des objectifs communs. ❖ Accroissement de la capacité des organisations nationales à but non lucratif à caractère social en ce qui a trait à la promotion du développement social et de l'inclusion. ❖ Accroissement de la capacité des organisations nationales à but non lucratif de répondre aux aspirations et aux besoins des personnes qu'elles représentent et de fournir aux décideurs du gouvernement de l'information menant à la conception et à la mise en œuvre des politiques et des programmes sociaux qui répondent le mieux aux besoins. ❖ En 2002-2003, la composante invalidité du PPDS a financé 85 projets, pour un total de 7,2 millions de dollars, dont 3 millions ont été alloués à des Initiatives pour l'intégration communautaire mises en œuvre dans chacune des 13 administrations canadiennes. ❖ Les projets ont encouragé des participants et fourni un soutien dans des domaines comme l'emploi, l'éducation, le soutien entre familles et dans d'autres domaines clés concernant les personnes handicapées, les familles et les collectivités. ❖ 5,5 millions des subventions ont contribué à la capacité d'ouverture de 18 des principaux organismes de bénévolat nationaux du Canada.

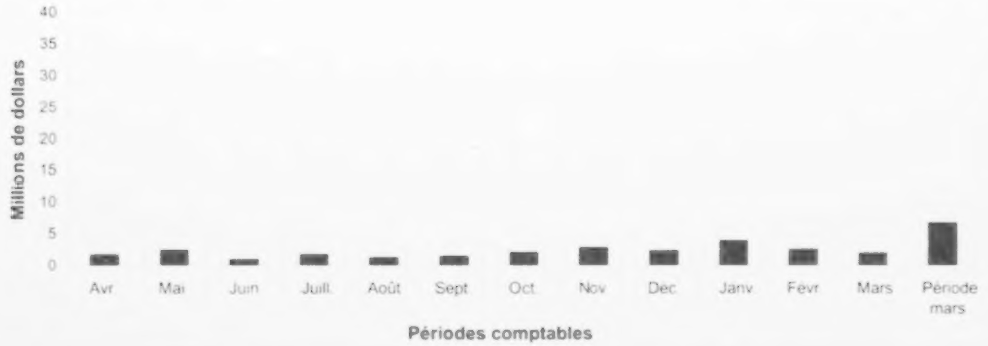
51 Inclut tous les programmes qui utilisent les modalités du PPDS. Ce sont la Direction du développement social (enfants, familles, dossier de la pauvreté, leadership du secteur bénévole et communautaire), le Bureau de la condition des personnes handicapées et, à l'occasion, Politique stratégique (p. ex. l'initiative Comprendre la petite enfance).

Fiche technique 1

PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL (DÉPENSES RÉELLES 2003-2004 : 32,5 M $) **Suite**

Grandes étapes de réalisation	
→ Date de renouvellement	Le 31 mars 2008 (nouvelles modalités en vigueur depuis le 1er avril 2003).
→ Évaluation effectuée	Évaluations préliminaires du PPDS et du programme Visions de la garde d'enfants reçues par le Ministère en 2002-2003. Elles doivent être soumises au Comité de vérification et d'évaluation de DSC en 2003-2004, aux fins de décision.
→ Évaluation prévue	Évaluation du programme renouvelé prévue pour 2007-2008.

Déboursés mensuels



Note : Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière, « Période mars », est un prolongement qui sert à clore l'exercice financier.

Fiche technique 2

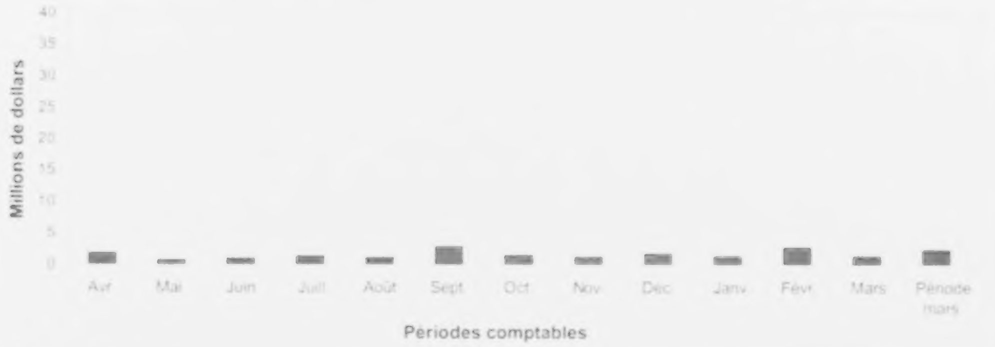
FONDS D'INTÉGRATION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES (DÉPENSES RÉELLES 2003-2004 : 20,3 M $)

Objectifs	❖ La concrétisation de cet objectif sera le fruit d'un travail de partenariat avec les organismes non gouvernementaux qui représentent les personnes handicapées, le secteur privé et les gouvernements provinciaux aux fins de l'adoption de démarches innovatrices et efficaces qui font appel à des pratiques exemplaires pour favoriser l'intégration économique des personnes handicapées. ❖ Aider les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à obtenir un emploi et à le conserver ou à s'établir à leur compte, et augmenter ainsi leur participation à l'activité économique et leur autosuffisance financière.
Résultats attendus	❖ Environ 3 900 personnes handicapées ont reçu de l'aide et, de ce nombre, 2 500 ont augmenté leur aptitude au travail et plus de 1 900 ont trouvé un emploi ou se sont établies à leur compte.

Grandes étapes de réalisation

Date de renouvellement	Le 31 mars 2005
Évaluation effectuée	1998 : - Évaluation formative 2002 : - Évaluation sommative
Évaluation prévue	2004-2005 : - Évaluation sommative

Déboursés mensuels



Note : Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière, « Période mars », est un prolongement qui sert à clore l'exercice financier.

Fiche technique 3

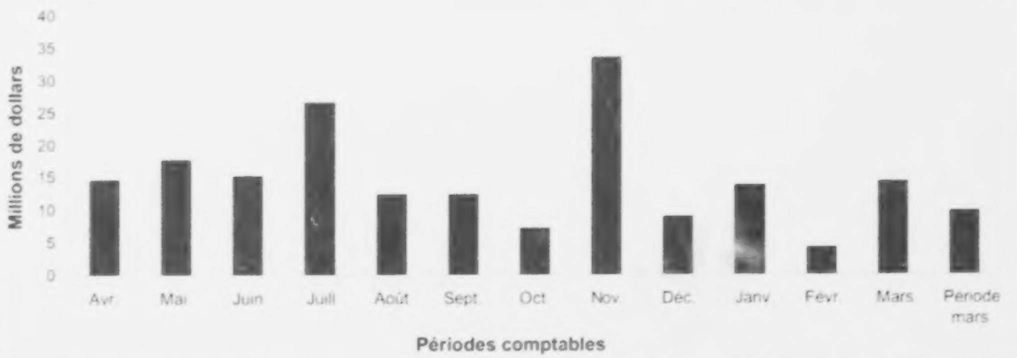
AIDE À L'EMPLOYABILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (AEPH) (DÉPENSES RÉELLES : 189,2 M $)

Objectifs	❖ Fournir des fonds aux provinces pour une vaste gamme de mesures visant à accroître la participation économique au marché du travail des adultes handicapés en âge de travailler en les aidant à se préparer à l'emploi, à obtenir un emploi et à le conserver.
Résultats attendus	❖ Le principal engagement sur le plan des résultats est d'aider les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à obtenir un emploi et à le conserver. L'AEPH met l'accent sur la responsabilisation, et le fédéral et les provinces ont conjointement mis au point les indicateurs de résultats. ❖ Les données sur les résultats seront disponibles dans les rapports de référence devant être publiés le 3 décembre 2004 (Journée internationale des personnes handicapées).

Grandes étapes de réalisation

Date de renouvellement	Le programme d'AEPH a été prolongé jusqu'au 31 mars 2004 afin de donner aux hauts fonctionnaires fédéraux, provinciaux et territoriaux le temps de préparer les nouvelles ententes en vertu du Cadre multilatéral pour les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées.
Évaluation effectuée	1999-2000 : Étude d'évaluation 2001-2002 : Évaluations bilatérales
Évaluation prévue	2001-2002 : Pratiques prometteuses 2003-2004 : Évaluations axées sur la démonstration et évaluations bilatérales

Déboursés mensuels



Note : Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière, « Période mars », est un prolongement qui sert à clore l'exercice financier.

Tableau 8 : Frais d'utilisation

Frais d'utilisation	Type de frais (R) or (A)[1]	Pouvoir d'établissement des frais	2003-2004 Revenu prévu (000 $)	2003-2004 Revenu réel (000 $)	2003-2004 Coût total (000 $)	2003-2004 Norme de rendement	2003-2004 Résultats lié au rendement	Années de planification 2004-2005 Revenu prévu (000 $)	2004-2005 Coût total estimatif (000 $)	2005-2006 Revenu prévu (000 $)	2005-2006 Coût total estimatif (000 $)	2006-2007 Revenu prévu (000 $)	2006-2007 Coût total estimatif (000 $)
Recherches dans les banques de données du RPC et SV pour trouver des personnes	(A)	*Loi sur la gestion des finances publiques*	130	143	160	20 jours[2]	Atteints à 100 %	144	163	144	167	144	170
Numéro d'assurance sociale													
Frais pour les cartes de remplacement	(R)	*Loi sur l'assurance-emploi*	1 984	1 892	2 845	3 semaines[3]	Atteints à 100 %	1 892	2 845	1 892	2 845	1 892	2 845
Total des frais d'utilisation			2 114	2 035	3 005			2 036	3 008	2 036	3 012	2 036	3 015

1 Frais réglementaires (R) ou autres produits et services (A).

2 Les recherches seront complétées au plus tard 20 jours ouvrables après la réception de la demande, selon le volume de recherche par requête.

3 Une carte sera remplacée au plus tard 3 semaines après la réception de la demande.

Tableau 9 :
Introduction aux comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de revenus et de dépenses. Ils présentent les opérations de certains comptes dont la loi habilitante exige que les revenus soient affectés à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces revenus. Les opérations propres à ces comptes doivent être comptabilisées séparément.

Développement social Canada (DSC) a la responsabilité de l'administration du Régime de pensions du Canada (RPC). Le RPC **est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé** dans les états financiers du gouvernement du Canada. Il est contrôlé conjointement par le gouvernement et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Les renseignements suivants mettent à jour les données prévues pour le RPC, qui ont été fournies dans *2003-2004 Partie III – Le rapport sur les plans et les priorités*[52]. Ce rapport présentait des données financières pluriannuelles et des renseignements généraux. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et des données de fin d'année sont disponibles à l'adresse Internet qui se trouve dans cette section.

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous résume les résultats financiers du Régime de pensions du Canada (RPC) entre 2001-2002 et 2004-2005. En 2002-2003, le gouvernement du Canada a délaissé la méthode de comptabilité de caisse modifiée pour adopter la méthode de comptabilité d'exercice intégrale. Ce changement dans les conventions comptables a été apporté rétroactivement et les états financiers ont été redressés en conséquence.

De plus, par suite de l'adoption du Projet de loi C-3 pendant l'exercice 2003-2004, les obligations provinciales, territoriales et fédérales, autrefois évaluées à la valeur au coût, sont désormais évaluées à la valeur marchande. Ce changement dans les conventions comptables a été apporté rétroactivement et les états financiers ont été redressés en conséquence.

52 Pour de plus amples renseignements, voir http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_f.asp.

RPC – Sommaire				
	2001-2002	2002-2003	2003-2004	
(en millions de dollars)	Dépenses réelles (redressées)[1]	Dépenses réelles (redressées)[1]	Prévisions[2]	Dépenses réelles
Recettes				
Contributions[1]	22 991	25 203	28 028	28 029
Revenu de placement				
Régime de pensions du Canada	3 260	2 910	2 857	2 682
Office d'investissement du RPC	305	(4 152)	7 209	7 209
Fonds d'investissement du RPC[1]	3 385	193	182	357
Total du revenu de placement	6 950	(1 049)	10 248	10 248
Total des recettes	**29 941**	**24 154**	**38 276**	**38 277**
Dépenses				
Paiements de prestations	20 490	21 575	22 606	22 607
Frais d'administration	371	422	418	410
Total des dépenses	**20 861**	**21 997**	**23 024**	**23 017**
Augmentation	9 080	2 157	15 252	15 260
Solde de fin d'année	**55 094**	**57 251**	**72 503**	**72 511**

1 Les données sont redressées à la suite de l'adoption de la comptabilité d'exercice intégrale en 2002-2003 et du changement dans l'évaluation des obligations à la valeur marchande en 2003-2004.

2 Les prévisions pour 2003-2004 sont présentées dans *2004-2005 Partie III – Les rapports sur les plans et les priorités*.

Il est possible de trouver plus de renseignements sur l'année 2003-2004 dans les *Comptes publics du Canada* de 2004, volume 1, section 6[53], qui renferment les états financiers du RPC.

Rapports législatifs annuels

Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse est l'une des pierres angulaires du système de revenu de retraite du Canada. Les prestations versées à ce titre incluent la pension de Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme de Sécurité de la vieillesse est financé à même les recettes fiscales générales du gouvernement du Canada.

Les tableaux qui suivent présentent de l'information sur les prestations mensuelles, les bénéficiaires et les paiements, par province ou territoire.

53 Pour de plus amples renseignements, voir http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html.

Tableau 10 :
Sommaire des prestations mensuelles maximales

(en dollars) Année financière	Pension de base	Supplément du revenu – Célibataire	Supplément du revenu – Marié	Allocation – Ordinaire	Allocation – Survivant	Augmentation
Prestation mensuelle par année financière						
2003-2004 Dépenses réelles						
1[er] janvier 2004	462,47	549,63	358,01	820,48	905,83	0,2 %
1[er] octobre 2003	461,55	548,53	357,30	818,85	904,03	0,0 %
1[er] juillet 2003	461,55	548,53	357,30	818,85	904,03	1,2 %
1[er] avril 2003	456,08	542,03	353,06	809,14	893,31	0,6 %
2003-2004 Budget des dépenses						
1[er] janvier 2004	460,65	547,47	356,60	817,25	902,26	0,7 %
1[er] octobre 2003	457,45	543,66	354,12	811,57	895,99	0,2 %
1[er] juillet 2003	456,54	542,57	353,41	809,95	894,20	0,2 %
1[er] avril 2003	455,63	541,49	352,70	808,33	892,42	0,5 %
2002-2003 Dépenses réelles						
1[er] janvier 2003	453,36	538,80	350,95	804,31	887,98	0,9 %
1[er] octobre 2002	449,32	533,99	347,82	797,14	880,06	1,2 %
1[er] juillet 2002	443,99	527,66	343,70	787,69	869,62	0,3 %
1[er] avril 2002	442,66	526,08	342,67	785,33	867,02	0,0 %
Moyenne par année financière (prestations annuelles)						
2003-3004 – Dépenses réelles	5 524,95	6 566,16	4 277,01	9 801,96	10 821,60	2,9 %[a]
2003-2004 – Budget des dépenses	5 490,81	6 525,57	4 250,49	9 741,30	10 754,61	2,3 %
2002-2003 – Dépenses réelles	5 367,99	6 379,59	4 155,42	9 523,41	10 514,04	1,9 %

a) Augmentation entre les dépenses annuelles de 2002-2003 et celles de 2003-2004.

Tableau 11 :
Nombre de bénéficiaires des prestations de Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire, et par type de prestations

Province ou territoire	Mars 2003				Mars 2004			
	Pension – Prestation – Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV	Pension – Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV
Terre-Neuve	65 498	43 423	4 306	66,30	66 611	44 165	4 357	66,30
Île-du-Prince-Édouard	18 541	9 341	650	50,38	18 732	9 344	612	49,88
Nouvelle-Écosse	127 478	57 547	4 540	45,14	129 251	57 996	4 445	44,87
Nouveau-Brunswick	100 505	51 495	4 177	51,24	101 856	52 143	4 164	51,19
Québec	978 600	467 780	31 773	47,80	998 167	478 665	31 132	47,95
Ontario	1 474 146	412 681	24 319	27,99	1 504 986	435 392	25 000	28,93
Manitoba	155 684	59 241	3 544	38,05	156 166	59 805	3 402	38,30
Saskatchewan	145 721	57 590	3 536	39,52	145 589	58 078	3 287	39,89
Alberta	312 666	109 437	7 335	35,00	320 319	115 818	7 334	36,16
Colombie-Britannique	517 906	165 595	9 448	31,97	529 899	175 731	9 501	33,16
Yukon	1 852	633	45	34,18	1 939	658	43	33,94
Territoires du Nord-Ouest[a]	2 463	1 518	149	61,63	2 554	1 520	152	59,51
International[b]	71 819	9 283	103	12,93	74 296	9 036	82	12,16
Total	3 972 879	1 445 564	93 925	36,39	4 050 365	1 498 351	93 511	36,99

a) Les données sur le Nunavut sont incluses.

b) Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux de sécurité sociale.

Table 12 :
Paiements de Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire, et par type de prestations, année financière 2003-2004

Province ou territoire	Pension de la sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	Total
Terre-Neuve	365 543 779	164 276 171	21 610 154	551 430 104
Île-du-Prince-Édouard	102 945 487	35 026 976	2 780 408	140 752 871
Nouvelle-Écosse	710 010 440	204 461 627	18 680 764	933 152 831
Nouveau-Brunswick	559 822 477	187 731 943	19 563 803	767 118 223
Québec	5 418 286 233	1 767 191 462	127 079 781	7 312 557 476
Ontario	7 981 937 089	1 761 348 268	113 380 194	9 856 665 551
Manitoba	852 286 724	218 833 071	15 733 017	1 086 852 812
Saskatchewan	806 639 000	208 387 203	16 529 881	1 031 556 084
Alberta	1 709 998 517	443 343 843	33 650 364	2 186 992 724
Colombie-Britannique	2 787 805 243	712 802 361	42 633 896	3 543 241 500
Yukon	10 523 898	2 391 914	219 623	13 135 435
Territoires du Nord-Ouest[a]	14 010 370	6 873 175	1 055 192	21 938 737
International[b]	94 980 606	79 353 241	709 527	175 043 374
Total[c]	**21 414 789 863**	**5 792 021 255**	**413 626 604**	**27 620 437 722**

a) Les données sur le Nunavut sont incluses.

b) Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux de sécurité sociale.

c) Ce montant ne tient pas compte du volet recouvrement d'impôt de SV, qui était de 718 millions de dollars en 2003-2004.

Rapports consolidés

Gestion du matériel

Gestion du matériel – Biens meubles	
Points à examiner	**Contributions de DSC**
1. A-t-on procédé à une évaluation ou à un recensement des ressources?	Depuis 1997, Développement social Canada, auparavant Développement des ressources humaines Canada (DRHC), utilise le Module de transaction d'entretien et d'exploitation (MTEE) de notre Système de gestion ministérielle (SGM), en vue de consigner et de gérer les biens du Ministère tout le long de leur cycle de vie.
2. Quelles sont la raison d'être de l'évaluation et le niveau de confiance du Ministère à l'égard des résultats?	Les rapports produits relativement aux données saisies dans le MTEE depuis avril 2002 semblent satisfaire à des niveaux de confiance acceptables à l'égard de l'inventaire des biens à DSC, particulièrement des biens considérés comme essentiels à la mission (automobiles et matériel de technologie de l'information [TI]).

3. A-t-on établi les coûts du cycle de vie des biens essentiels à la mission?	Depuis avril 2002, DSC suit de près les coûts du cycle de vie des articles dont la valeur est supérieure à 10 000 $, y compris les véhicules et le matériel de TI, comme les ordinateurs centraux et les serveurs de réseau.
4. A-t-on élaboré un plan pour le cycle de vie des biens essentiels à la mission?	DSC a établi les coûts du cycle de vie et élaboré des plans à l'égard de ces biens. Une nouvelle politique ministérielle de gestion du matériel a été approuvée en 2003-2004. Les lignes directrices et les procédures connexes à l'égard de la gestion des biens sont actuellement sous forme de projets et on prévoit les finaliser au cours du présent exercice financier.
5. Quels progrès ont été accomplis en vue de cerner ces biens et leurs frais opérationnels?	La Gestion du matériel dispose d'un programme de gestion du parc qui comprend des renseignements particuliers sur la location, les conditions et les garanties, de même que d'autres renseignements essentiels, comme les frais de fonctionnement qui s'y rattachent. La Gestion du matériel a en outre mis sur pied un comité ministériel en vue d'examiner et d'élaborer une nouvelle politique et des lignes directrices de transport terrestre au profit de DSC. L'objectif consiste à déterminer les options de transport terrestre les plus rentables et les plus respectueuses de l'environnement et qui satisferont aux besoins d'ordre opérationnel. Pour ce qui est des biens de TI, les directions générales des Services financiers et administratifs et des Systèmes de DSC ont formé un partenariat en vue d'examiner le volet gestion des stocks du MTEE et de veiller à ce que les gestionnaires de DSC soient responsables à l'égard des biens qui se trouvent dans leurs secteurs respectifs.
6. A-t-on souligné de sérieuses préoccupations ou questions qui posent des problèmes?	Dans le cadre de l'initiative continue de renouvellement de la gestion du matériel au sein de DSC, la Gestion des biens devrait être la grande priorité des activités de renouvellement en 2004-2005. La Direction générale des systèmes de DSC a mis sur pied sa propre initiative de renouvellement des biens de technologie de l'information en vue d'appuyer le Ministère et d'examiner le cycle de vie complet de tous les biens de TI.
7. A-t-on procédé à des évaluations de la gestion des risques concernant les biens essentiels à la mission et, dans l'affirmative, a-t-on établi les répercussions financières sur les capacités opérationnelles?	Aucune répercussion financière sur les capacités opérationnelles n'a été établie à l'égard des biens essentiels à la mission. On a cependant élaboré des plans de reprise des activités en vue d'assurer le soutien continu des opérations essentielles.

Approvisionnement et passation des marchés

Approvisionnement et passation des marchés	
Points à examiner	**Contributions de DSC**
1. Rôle joué par les services d'approvisionnement et de passation de marchés dans l'exécution des programmes.	Au sein des Services financiers et administratifs, les personnes qui détiennent les autorités fonctionnelles relatives à l'approvisionnement et à la passation de marchés travaillent en collaboration avec les clients en vue de les aider à satisfaire aux exigences du programme en donnant conseils, orientation et encadrement, et en offrant de la formation et des services d'approvisionnement et de passation de marchés afin qu'ils puissent atteindre leurs objectifs opérationnels tout en respectant le cadre législatif du gouvernement du Canada. Cela inclut également la prestation de conseils, d'une orientation et d'une formation aux employés de Gestion du matériel de DSC, y compris le personnel des régions, qui a besoin, pour servir efficacement leurs clients, de conseils spécialisés sur les processus d'approvisionnement et l'application des politiques et des procédures connexes. On offre en outre de l'apprentissage continu, des cours et des présentations aux gestionnaires qui ont des pouvoirs en matière de passation de marchés de même qu'à leurs employés administratifs.
2. Aperçu des processus et de la stratégie de passation des marchés au sein du Ministère.	La Direction générale des services financiers et administratifs est un guichet unique qui fournit des services intégrés aux clients de DSC et à ceux de RHDCC. Son but est de réunir en un seul endroit toutes les activités financières et administratives courantes, ainsi que de fournir aux gestionnaires une orientation stratégique en matière de finances et d'administration. Les objectifs de cette organisation de services intégrés sont notamment : ❖ de mettre en place des processus efficaces et rigoureux de gestion du matériel; ❖ de fournir une orientation solide et uniforme aux activités financières et administratives courantes; ❖ d'augmenter la surveillance exercée par la haute direction et les experts du domaine; ❖ d'harmoniser les ressources clés avec les grandes priorités du Ministère.
3. Progrès et nouvelles initiatives pour permettre des pratiques d'approvisionnement efficientes et efficaces.	L'initiative de renouvellement de la gestion du matériel à DSC est une démarche délibérée de gestion du changement en vue de transformer la façon dont nous menons nos activités, dans le but de devenir une organisation axée sur la clientèle et les résultats. Cette initiative de renouvellement comprend un cadre de gestion du matériel composé d'une compilation de politiques, de procédures, de lignes directrices, de pratiques exemplaires et d'initiatives. En outre, la Direction générale des services financiers et administratifs veille à ce que ses activités s'inscrivent dans le programme général du gouvernement pour la gestion du matériel, et participe à différents comités et initiatives interministériels (le Comité consultatif sur les marchés du CT, l'initiative de réforme des acquisitions du secrétaire parlementaire, la chaîne d'approvisionnement électronique, le renouvellement de la politique sur les approvisionnements écologiques, la Stratégie d'approvisionnement auprès d'entreprises autochtones, etc.).

	Voici quelques réalisations accomplies jusqu'à maintenant en matière de renouvellement de la gestion du matériel : ❖ rapatriement des activités de gestion du matériel sous une autorité fonctionnelle intégrée; ❖ élaboration d'un cadre pour le Programme de perfectionnement professionnel et d'apprentissage continu du Ministère, destiné à la collectivité et aux clients de la gestion du matériel; ❖ élaboration d'un processus d'examen par une tierce partie afin de garantir l'équité et la transparence des approvisionnements; ❖ mise en œuvre d'un cadre ministériel de planification et d'examen des approvisionnements en vue d'aider le Ministère à renforcer ses pratiques de gestion moderne et à planifier efficacement ses ressources financières; ❖ mise en place de comités de supervision formés de cadres supérieurs et d'experts en la matière; ❖ dépassement constant des objectifs ministériels en ce qui concerne les approvisionnements auprès des Autochtones; ❖ consolidation des partenariats avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC), en vue de la mise en place d'un arrangement en matière d'approvisionnement pour le soutien en service et d'autres mécanismes d'approvisionnement; ❖ collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor relativement au projet d'accréditation de perfectionnement professionnel.

Initiatives réglementaires

Programmes de la Sécurité du revenu			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Des modifications d'ordre administratif au *Règlement sur le Régime de Pensions du Canada (RPC)* et au *Règlement sur la Sécurité de la vieillesse (SV)* sont nécessaires dans le cadre de l'initiative sur la *Modernisation du service pour les Canadiens*.	Adopter une approche axée sur la clientèle dans l'exécution des programmes, en améliorant le service à la clientèle et en favorisant une administration plus efficace.	Par des changements apportés au *Règlement sur le RPC* et au *Règlement sur la SV*, les exigences relatives aux preuves d'âge seront plus souples. Les exigences relatives aux preuves d'état civil, aux fins du *Règlement sur la SV* seront simplifiées. De plus, deux changements réglementaires au RPC visent les services électroniques.	Les Règlements ont été publiés au préalable le 8 mai 2004 dans la Partie I de la *Gazette du Canada*, pendant trente jours. Ils seront considérés par le Comité du Conseil du Trésor, dès la première occasion, aux fins d'approbation finale et de publication dans la Partie II de la *Gazette du Canada*. Ils entreront en vigueur à la date de leur enregistrement.

Initiatives horizontales

Prestation nationale pour enfant

Modèle des initiatives horizontales		
1. Nom de l'initiative horizontale **Prestation nationale pour enfants**		2. Ministère(s) responsable(s) Développement social Canada
3. Date de début 1998	4. Date d'échéance En cours	5. Financement total accordé par le fédéral Prévu par la loi

6. Description de l'initiative horizontale

Le gouvernement du Canada s'est engagé à aider les familles à faible revenu avec enfants à briser le cycle de la pauvreté et à veiller à ce que tous les enfants canadiens aient le meilleur départ possible dans la vie. La Prestation nationale pour enfants (PNE) contribue à une stratégie fédérale, provinciale et territoriale (FPT) plus générale : le *Plan d'action national pour les enfants* (PANE), conçu pour aider les enfants canadiens.

Par l'intermédiaire de la PNE, le gouvernement fédéral travaille en partenariat avec les gouvernements des provinces et des territoires* afin de fournir un soutien du revenu ainsi que des prestations et des services aux familles à faible revenu avec enfants. La PNE comprend également une composante à l'intention des Premières Nations.

*Le gouvernement du Québec a déclaré être d'accord avec les principes fondamentaux de la PNE. Le Québec a choisi de ne pas participer à la PNE parce qu'il souhaite conserver le contrôle du soutien du revenu pour les enfants du Québec. Dans le présent document, toutes références à des dispositions conjointes des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux n'incluent pas le Québec.

7. Résultat(s) partagé(s)

La PNE a trois objectifs :

- aider à prévenir la pauvreté chez les enfants et à en réduire l'étendue;
- favoriser la participation au marché du travail en veillant à ce que le travail soit toujours plus avantageux que l'aide sociale pour les familles;
- réduire les chevauchements et le double emploi en harmonisant les objectifs du programme et les prestations, et en simplifiant leur administration.

Les ministres responsables des Services sociaux pour le fédéral, les provinces et les territoires se sont engagés à présenter des rapports publics qui mettent l'accent principalement sur les résultats du programme. Le suivi et l'évaluation du programme ainsi que l'établissement de rapports sont des éléments essentiels de la reddition de comptes du gouvernement au regard des fonds investis dans la PNE en même temps qu'ils sont nécessaires pour déterminer si les objectifs de l'initiative ont été atteints.

<u>Indicateurs et impacts</u>

Dans le contexte de la PNE, les indicateurs sont des statistiques qui montrent comment se portent les familles canadiennes. Le document *La Prestation nationale pour enfants – Rapport d'étape 2002* comporte une analyse :

1. d'indicateurs de niveau sociétal, qui mesurent des éléments comme le faible revenu et la participation au marché du travail sans supposer que les changements, s'il y en a, sont nécessairement attribuables à la PNE;
2. des indicateurs de l'effet direct, qui ne font état que des changements directement attribuables à la PNE.

On trouvera une analyse exhaustive de ces deux genres d'indicateurs aux chapitres 6 et 7 du rapport d'étape de 2002 de la PNE, qu'on peut consulter sur le site http://www.nationalchildbenefit.ca/home_f.html.

Évaluation

La Prestation nationale pour enfants – Rapport d'étape 2002 contient les premiers résultats de l'évaluation des trois objectifs de la PNE ou l'équivlent de 1 sur 20.

- Réduction de la pauvreté infantile – En 2000, grâce à la PNE, 55 000 enfants dans 22 900 familles ne vivaient pas dans une situation de faible revenu, soit une réduction de 5,1 % du nombre de familles à faible revenu.
- Participation accrue au marché du travail : La PNE rend le travail financièrement plus attrayant que l'aide sociale pour les familles. Cette amélioration est associée à la diminution de la dépendance envers l'aide sociale chez les familles avec enfants.
- Réduction du chevauchement et du double emploi : La souplesse inhérente à la PNE a permis à de nombreux gouvernements provinciaux et territoriaux de combiner le Supplément de la PNE avec leurs propres prestations pour enfants en un seul paiement intégré.

La tendance générale montre une diminution du nombre de familles à faible revenu avec enfants au Canada.

Dépenses gouvernementales

Ce rapport d'étape sur la PNE inclut des renseignements sur le niveau de dépenses de chacune des administrations. Grâce au processus de collecte de données unique, auquel contribuent toutes les administrations participantes, il est possible de présenter des données sur les initiatives liées à la PNE qui sont comparables d'une administration à une autre. Les données sont examinées conjointement afin d'assurer la cohérence des rapports. *La Prestation nationale pour enfants – Rapport d'étape 2002*, diffusé en juillet 2003, contient l'information la plus récente sur l'initiative de la PNE. Pour obtenir ce rapport ou de plus amples renseignements, visitez le site Web FPT de la PNE : www.nationalchildbenefit.ca.

Dépenses du gouvernement fédéral

C'est l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) qui, conformément à sa responsabilité de verser le Supplément de la PNE (SPNE), assure le suivi des dépenses fédérales à l'égard de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE).

En 2002-2003, le gouvernement fédéral a versé 2,5 milliards de dollars par l'intermédiaire du SPNE. Depuis 2000, la PFCE est complètement indexée, de sorte que le montant des prestations est rajusté en fonction de l'inflation.

Le budget fédéral de 2003 prévoyait un investissement important dans la PNE, en annonçant un plan d'investissement quinquennal qui représentera d'ici 2007-2008 une augmentation du SPNE de 965 millions de dollars par année pour les familles à faible revenu. Une première augmentation de 150 $ par enfant a eu lieu en juillet 2003 et d'autres hausses de 185 $ par enfant sont prévues pour juillet 2005 et juillet 2006.

Dépenses des provinces et des territoires et des Premières Nations

Selon les estimations, les réinvestissements et investissements découlant de la PNE qui ont été effectués par les provinces et les territoires et les Premières Nations ont totalisé 777 millions de dollars en 2002-2003.

Les sommes que les Premières Nations ont réinvesties dans des programmes et des services sont estimées à 51,9 millions de dollars en 2002-2003.

8. Structure(s) de gouvernance

Le *Cadre de gestion et de responsabilité de la PNE* expose les principales caractéristiques du partenariat de la PNE, soit collaboration, ouverture, souplesse, évolution et reddition de comptes.

La PNE restructure le système de soutien du revenu pour les familles à faible revenu avec enfants. Elle remplace les prestations versées par les systèmes provinciaux et territoriaux d'aide sociale par une plateforme nationale de prestations pour enfants, déterminées en fonction du revenu et versées en vertu de la PFCE.

Comme elle représente une initiative de coopération de la part des gouvernements, la PNE allie les avantages d'un programme national à la souplesse des initiatives provinciales et territoriales conçues pour répondre aux besoins particuliers de chaque administration, dans le contexte qui caractérise chacune.

En ce qui concerne la reddition de comptes, le ministre fédéral et les ministres provinciaux et territoriaux responsables des Services sociaux ont convenu de partager les données sur les initiatives de réinvestissement et à revoir les résultats obtenus afin de reconnaître les pratiques exemplaires. Le gouvernement fédéral et les gouvernements des provinces et des territoires ont également accepté de publier chaque année des rapports publics qui mettent l'accent principalement sur le rendement de la PNE.

Le rôle du gouvernement fédéral

Le gouvernement du Canada verse aux familles à faible revenu avec enfants un soutien supplémentaire, le Supplément de la PNE – une composante de la PFCE. C'est l'Agence des douanes et de revenu du Canada qui verse ces prestations aux familles.

La PFCE se compose de deux grands éléments, soit la prestation de base et le Supplément de la PNE.

- La prestation de base de la PFCE prévoit le versement de prestations pour enfants à toutes les familles à revenu faible ou moyen. En 2002-2003, le gouvernement du Canada a versé 5,3 milliards de dollars par l'intermédiaire de la prestation de base de la PFCE à 3,1 millions de familles comprenant 5,6 millions d'enfants, soit environ 80 % des familles canadiennes avec enfants.
- Le Supplément de la PNE permet de verser à des familles à faible revenu des prestations supplémentaires qui s'ajoutent à la prestation de base. En 2001-2002, le gouvernement du Canada a versé 2,4 milliards de dollars, par l'intermédiaire du Supplément de la PNE, à 1,5 million de familles dans lesquelles vivaient 2,7 millions d'enfants, soit 40 % de toutes les familles canadiennes avec enfants.

Le rôle des provinces et des territoires

Les provinces et les territoires investissent dans des programmes et des services visant à prévenir et à réduire l'étendue de la pauvreté infantile et à aider les parents à faible revenu qui intègrent le marché du travail en s'assurant qu'ils améliorent ainsi leur situation.

Puisque le gouvernement fédéral verse des prestations de revenu, la plupart des administrations ont adapté le soutien qu'elles offrent par l'intermédiaire de l'aide sociale ou d'autres programmes de soutien financier. Les fonds ainsi libérés sont investis dans des prestations et des services destinés aux familles à faible revenu; ce volet représente ce qu'il est convenu d'appeler les réinvestissements de la PNE. Certaines administrations provinciales et territoriales investissent des sommes supplémentaires pour bonifier leurs réinvestissements au titre de la PNE. Grâce à la souplesse de la PNE, les provinces et les territoires peuvent créer ou améliorer les programmes qui répondent le mieux aux besoins et aux priorités des collectivités locales.

Les provinces et les territoires tout comme les Premières Nations se sont engagés à réaffecter les fonds d'aide sociale libérés à des prestations et à des services destinés aux enfants des familles à faible revenu, pour favoriser la réalisation des objectifs de la PNE. Ces réinvestissements se concentrent principalement dans cinq domaines clés :

- Prestations pour enfants et suppléments au revenu gagné
- Services de garde d'enfants
- Services à la petite enfance et services aux enfants exposés à des risques
- Prestations d'assurance-maladie complémentaires
- Autres prestations et services

Rôle des Premières Nations

Le gouvernement fédéral a la responsabilité de veiller à ce que les programmes destinés aux enfants des Premières Nations dans les réserves soient comparables aux programmes à la disposition d'autres enfants canadiens.

En vertu de la PNE, les Premières Nations disposent elles aussi de la flexibilité nécessaire pour réinvestir les sommes économisées au titre de l'aide sociale dans des programmes et des services destinés aux familles à faible revenu avec enfants. Quelque 600 Premières nations participent à la PNE et chacune administre ses propres programmes, conçus sur mesure pour répondre aux besoins et aux priorités de chacune des collectivités.						
9. Partenaires fédéraux participants à chacun des programmes	10. Programme(s)	11. Somme totale allouée	12. Dépenses prévues pour 2003-2004 Dépenses prévues pour 2002-2003	13. Dépenses réelles en 2003-2004	14. Résultats attendus en 2003-2004	15. Résultats obtenus en 2003-2004
Développement social Canada	Supplément de la PNE		2,5 milliards			
Terre-Neuve-et-Labrador			19,2 millions			
Île-du-Prince-Édouard			2,8 millions			
Nouvelle-Écosse			31,0 millions			
Nouveau-Brunswick			8,7 millions			
Ontario			257,4 millions			
Manitoba			37,5 millions			
Saskatchewan			41,4 millions			
Alberta			42,5 millions			
Colombie-Britannique			277,4 millions			
Yukon			0,6 million			
Territoires du Nord-Ouest			2,2 millions			
Nunavut			2,6 millions			
Premières Nations			51,9 millions			
Citoyenneté et Immigration Canada			1,9 million			
		Total (en dollars)	3,277 milliards			

16. Commentaires au sujet des variances : Les données F/P/T ne sont pas encore disponibles pour 2003-2004.		
17. Résultats obtenus par les partenaires non fédéraux		
18. Personne-ressource : Lenore Duff 953-9182	19. Approuvé par : Sonia L'Heureux, directrice générale Politique stratégique Développement social Canada	20. Date d'approbation : Le 18 août 2004

Entente fédérale-provinciale-territoriale sur le développement de la petite enfance

<table>
<tr><td colspan="3">Modèles des initiatives horizontales</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. Nom de l'initiative
Entente fédérale-provinciale-territoriale sur le développement de la petite enfance</td><td>2. Ministère(s) responsables(s)
Ministères fédéraux
❖ Développement social Canada
❖ Santé Canada
Gouvernements des provinces et des territoires</td></tr>
<tr><td>3. Date de début
Septembre 2000</td><td>4. Date d'échéance
En cours</td><td>5. Financement total accordé par le fédéral
500 millions de dollars par année</td></tr>
<tr><td colspan="3">6. Description de l'initiative horizontale
En septembre 2000, les premiers ministres canadiens[54] ont conclu une entente sur le développement de la petite enfance (DPE).
L'objet global de cette initiative est d'améliorer et d'élargir les mesures de soutien au développement de la petite enfance visant les jeunes enfants (de la période prénatale jusqu'à 6 ans) et leurs parents. Ses objectifs particuliers sont
❖ de promouvoir le développement de la petite enfance de façon que les enfants s'épanouissent pleinement, c'est-à-dire qu'ils soient en bonne santé sur les plans physique et affectif, qu'ils soient en sécurité, prêts à apprendre, ainsi que socialement engagés et responsables;
❖ d'aider les enfants à s'épanouir pleinement et les familles à appuyer leurs enfants au sein de collectivités fortes.
Dans le communiqué qui annonçait la signature de l'entente, les premiers ministres indiquaient qu'ils prenaient les engagements suivants en matière de rapports au public :
1. Dans un délai de un an, chaque gouvernement allait publier un premier rapport sur les dépenses et les programmes de DPE pour l'exercice 2000-2001, rapport qui allait établir les niveaux de référence à partir desquels le suivi des nouveaux investissements serait fait.
2. À l'automne 2002, les gouvernements ont commencé à publier des rapports annuels à partir d'indicateurs de programmes comparables, aux fins du suivi des progrès au chapitre de l'amélioration et de l'élargissement des programmes et des services de développement de la petite enfance.</td></tr>
</table>

54 Bien qu'il souscrive aux principes généraux de l'Entente sur le DPE, le gouvernement du Québec n'a pas participé à l'élaboration de cette initiative, car il entend conserver la compétence exclusive dans le domaine social. Le gouvernement du Québec reçoit néanmoins sa part des fonds fédéraux et il investit des sommes importantes afin d'offrir des programmes et des services aux familles et aux enfants.

3. Toujours à l'automne 2002, les gouvernements ont commencé à publier des rapports réguliers sur le bien-être des enfants, au moyen d'un ensemble commun d'indicateurs des résultats.

On trouvera de l'information sur cette initiative, et notamment le texte du communiqué des premiers ministres, sur le site de l'union sociale : www.socialunion.ca.

L'initiative, qui respecte les lignes directrices exposées dans l'Entente-cadre sur l'union sociale pour les activités de collaboration entre le gouvernement du Canada, les provinces et les territoires, sert de modèle pour les ententes de ce genre.

7. Résultat(s) partagé(s)

Comme on peut le lire dans le communiqué qui annonce la signature de l'Entente sur le développement de la petite enfance, les objectifs de l'initiative sont les suivants :

- promouvoir le développement de la petite enfance de façon que les enfants s'épanouissent pleinement, c'est-à-dire qu'ils soient en bonne santé sur les plans physique et affectif, qu'ils soient en sécurité, prêts à apprendre, ainsi que socialement engagés et responsables;
- aider les enfants à s'épanouir pleinement et les familles à appuyer leurs enfants dans des communautés fortes.

8. Structure(s) de gouvernance

Dans l'Entente sur le développement de la petite enfance, les premiers ministres reconnaissent que ce sont les provinces et les territoires qui ont la principale responsabilité des programmes et des services de DPE.

Les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables des Services sociaux ainsi que de la Santé assument la responsabilité de la mise en œuvre de l'entente, responsabilité qui a été déléguée à un groupe de travail du DPE composé de représentants de chaque administration (y compris un représentant du Québec, à titre d'observateur) et des secteurs des services sociaux et de la santé. Il relève des sous-ministres responsables des Services sociaux et des sous-ministres de la Santé (ces derniers étant représentés par Santé Canada et la province porte-parole pour le développement de la petite enfance). DSC et la Saskatchewan assurent conjointement la présidence du groupe de travail.

Les gouvernements provinciaux et territoriaux investissent les fonds que le gouvernement du Canada leur a transférés dans l'un ou l'autre des quatre secteurs prioritaires définis dans l'Entente sur le DPE :

1. promotion de la santé durant la grossesse, à la naissance et au cours de la petite enfance;
2. soutien aux parents et aux familles;
3. développement, apprentissage et garde des jeunes enfants;
4. soutien aux collectivités.

Le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires participants ont pris trois engagements en matière de rapports publics.

1. Chaque administration a publié un premier rapport sur les programmes et les dépenses au titre du DPE pour l'exercice 2000-2001, rapport qui allait établir les niveaux de référence à partir desquels le suivi des nouveaux investissements serait fait.
2. À l'automne 2002, les gouvernements ont commencé à publier des rapports annuels à partir d'un cadre commun assorti d'indicateurs de programme comparables, aux fins du suivi des progrès au chapitre de l'amélioration et de l'élargissement des programmes et des services de développement de la petite enfance dans les quatre secteurs prioritaires.
3. Toujours à l'automne 2002, les gouvernements ont commencé à publier des rapports réguliers sur le bien-être des enfants, au moyen d'un ensemble commun d'indicateurs des résultats.

Au sein du gouvernement du Canada, ce sont Développement social Canada et Santé Canada qui assument conjointement la responsabilité du respect des engagements exposés dans l'Entente sur le développement de la petite enfance.

9. Partenaires fédéraux participants à chaque programme	10. Program-me(s)	11. Somme totale allouée	12. Dépenses prévues pour 2003-2004	13. Dépenses réelles en 2003-2004	14. Résultats attendus en 2003-2004	15. Résultats obtenus en 2003-2004
1.S. o.	a) S. o.	En 2003-2004, par l'intermédiaire du Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux, le gouvernement du Canada a versé 500 millions de dollars aux provinces et aux territoires qui les investissent dans des programmes et des services se rapportant au développement de la petite enfance. Tous les gouvernements ont convenu que les investissements dans le DPE devraient être des investissements nouveaux et être prévisibles et soutenus au fil des ans. Tous les gouvernements se sont engagés à faire des investissements nouveaux dans le DPE.			Le Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux est un transfert global aux provinces et aux territoires, qui n'est pas assorti d'exigences en matière de présentation de résultats. En vertu de l'Entente sur le développement de la petite enfance, les administrations participantes doivent présenter chaque année un rapport public sur les progrès réalisés quant à l'amélioration et à l'élargissement des programmes et des services de développement de la petite enfance au regard des quatre secteurs prioritaires clés. L'information sur les résultats atteints pour chaque programme et service peut être disponible dans les rapports des provinces et des territoires, lesquels sont présentés sur leur site Web respectif.	
		Total (en dollars) : 500 millions				
16. Commentaires sur les variances S. o.						
17. Résultats obtenus par les partenaires non fédéraux L'information sur les résultats atteints pour chaque programme et service peut être disponible dans les rapports des provinces et des territoires, lesquels sont présentés sur leur site Web respectif.						

18. Personne-ressource : Glennie Graham, Directrice Politique d'investissement social Politique stratégique 997-7102	19. Approuvé par : Sonia L'Heureux, directrice générale Politique stratégique 997-6834	20. Date d'approbation : Le 6 août 2004

Cadre multilatéral fédéral-provincial-territorial pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants

Modèle des initiatives horizontales		
1. Nom de l'initiative **Cadre multilatéral fédéral-provincial-territorial pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants**		2. Ministère(s) responsable(s) Ministère fédéral : Développement social Canada Gouvernements provinciaux et territoriaux
3. Date de début Mars 2003	4. Date de fin Mars 2008	5. Financement total accordé par le fédéral 1,05 milliard de dollars sur cinq ans

6. Description de l'initative horizontale :

Le 13 mars 2003, les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables des Services sociaux ont conclu un accord relativement à un cadre multilatéral visant à améliorer l'accès à des programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants abordables, de qualité et assujettis à la réglementation provinciale ou territoriale. En vertu de ce cadre, le gouvernement du Canada fournira 1,05 milliard de dollars sur cinq ans, par l'entremise du Transfert canadien en matière de programmes sociaux (TCPS), pour appuyer les investissements provinciaux et territoriaux en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Cette initiative vient compléter l'Entente sur le DPE de septembre 2000.

Les objectifs de l'initiative sont de promouvoir le développement des jeunes enfants et d'appuyer la participation des parents à l'emploi ou à la formation en améliorant l'accès à des programmes et services abordables et de qualité pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants.

Les programmes et services financés dans le cadre de cette initiative auront principalement pour objet de fournir des services directs d'apprentissage et de garde à l'intention des jeunes enfants dans des milieux comme les garderies, les services de garde en milieu familial, les garderies préscolaires et les garderies éducatives. Les investissements peuvent comprendre le financement des budgets d'immobilisation et d'exploitation, les subventions pour les places en garderie, les subventions salariales, la formation, le perfectionnement professionnel et le soutien, l'assurance de la qualité, et la prestation d'information aux parents et leur aiguillage. Les programmes et services du réseau scolaire formel ne sont pas compris dans l'initiative.

Les gouvernements se sont également engagés à rendre des comptes transparents qui donneront aux Canadiens une idée claire des progrès accomplis dans l'amélioration de l'accès à des programmes et des services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, abordables et de qualité. Pour amorcer ce processus, un premier rapport de référence a été publié en novembre 2003.

On trouvera de l'information sur cette initiative, et notamment le texte du Cadre multilatéral sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, sur le site de l'union sociale : www.socialunion.ca

Cette initiative respecte les lignes directrices exposées dans l'Entente-cadre sur l'union sociale pour les activités de collaboration entre le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux.

7. Résultat(s) partagé(s)

Les objectifs de l'initiative sont :

- de promouvoir le développement des jeunes enfants
- d'appuyer la participation des parents à l'emploi ou à la formation en améliorant l'accès à des programmes et à des services abordables et de qualité pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants.

8. Structures de gouvernance

Le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants reconnaît que la principale responsabilité relativement aux programmes et aux services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants revient aux provinces et aux territoires.

La concrétisation des engagements exposés dans le Cadre multilatéral a été confiée à un groupe de travail du DPE composé de représentants de chaque administration (y compris un représentant du Québec, à titre d'observateur), qui relève des sous-ministres responsables des Services sociaux. Développement social Canada et la Saskatchewan en assurent conjointement la présidence.

Les gouvernements provinciaux et territoriaux ont convenu d'investir les fonds qui leur sont transférés dans des programmes réglementés d'apprentissage et de garde pour les enfants de moins de 6 ans. Les programmes et les services financés dans le cadre de cette initiative auront principalement pour objet de fournir des services directs d'apprentissage et de garde à l'intention des jeunes enfants dans des milieux comme les garderies, les garderies en milieu familial, les garderies préscolaires et les garderies éducatives. Les investissements peuvent comprendre le financement des budgets d'immobilisation et d'exploitation, les subventions pour les places en garderie, les subventions salariales, la formation, le perfectionnement professionnel et le soutien, l'assurance de la qualité, et la prestation d'information aux parents et leur aiguillage. Les programmes et services du réseau scolaire formel ne sont pas compris dans l'initiative.

Les gouvernements se sont également engagés à rendre des comptes transparents qui donneront aux Canadiens une idée claire des progrès accomplis dans l'amélioration de l'accès à des programmes et à des services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, abordables et de qualité. Pour amorcer ce processus, un premier rapport de référence a été publié en novembre 2003 et le rapport pour l'année paraîtra en novembre 2004.

Au sein du gouvernement du Canada, il revient à Développement social Canada de mettre au point les engagements exposés dans l'Entente-cadre sur l'union sociale.

9. Partenaires fédéraux participants à chaque programme	10. Programme(s)	11. Montant total alloué	12. Dépenses prévues pour 2003-2004	13. Dépenses réelles en 2003-2004	14. Résultats attendus en 2003-2004	15. Résultats obtenus en 2003-2004
1. S.o.	(a) S.o.	En 2003-2004, par le biais du Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux, le gouvernement du Canada a versé 25 millions de dollars aux provinces et territoires qui les investissent dans des programmes et des services se rapportant à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants. Tous les gouvernements ont convenu que les investissements dans l'apprentissage et la garde			Le Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux est un transfert global aux provinces et aux territoires qui n'est pas assorti d'exigences en ce qui a trait à la présentation au gouvernement du Canada des résultats obtenus. En vertu du Cadre multilatéral pour	

		des jeunes enfants devraient être des investissements nouveaux et être prévisibles et soutenus au fil des ans. Tous les gouvernements se sont engagés à faire des investissements nouveaux dans des services réglementés se rapportant à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants.	l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, les administrations participantes doivent présenter chaque année un rapport public (dont un premier rapport de référence en novembre 2003) à leurs citoyens sur les progrès réalisés quant à l'amélioration et à l'élargissement des programmes et des services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. L'information sur les résultats obtenus pour chaque programme et service peut être disponible dans les rapports des provinces et des territoires, lesquels sont affichés sur leur site Web respectif.
		Total en dollars 25 millions	

16. Commentaires sur les variances S.o.		
17. Résultats obtenus par les partenaires non fédéraux L'information sur les résultats atteints pour chaque programme et service peut être disponible dans les rapports des provinces et territoires, lesquels sont affichés sur leur site Web respectif.		
18. Personne-ressource : Glennie Graham, directrice, Politique d'investissement social, Politique stratégique 997-7102	19. Approuvé par : Sonia L'Heureux, Directrice générale, Politique stratégique 997-6834	20. Date d'approbation : Le 6 août 2004

Initiative sur le secteur bénévole et communautaire

Modèle des initiatives horizontales		
1. Nom de l'initiative **Initiative sur le secteur bénévole et communautaire**	2. Ministère(s) responsables(s) **Développement social Canada**	
3. Date de début **Juin 2000**	4. Date d'échéance **Mars 2005**	5. Financement total accordé par le fédéral **94,5 millions de dollars sur cinq ans**

6. Description de l'initiative horizontale

En juin 2000, le gouvernement du Canada annonçait l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC), une aventure conjointe dont l'objectif est de mieux répondre aux besoins des Canadiens, en renforçant la capacité du secteur bénévole et communautaire, et en resserrant ses liens avec le gouvernement du Canada. Cette initiative unique en raison de son caractère mixte, a invité plus de 125 représentants des deux secteurs à s'asseoir à des tables conjointes mettant l'accent sur des domaines clés tels que le renforcement des relations entre les deux secteurs, le rehaussement de la capacité du secteur bénévole et communautaire et l'amélioration du régime réglementaire dans lequel le secteur mène ses activités.

Dès le début, les efforts de l'ISBC ont porté principalement sur l'élaboration d'un accord conjoint ou d'une entente-cadre qui ferait reconnaître de façon visible et concrète l'importance des liens entre les deux secteurs. Le 5 décembre 2001, l'Accord entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole et communautaire (l'Accord) a été signé. Le discours du Trône du 30 septembre 2002 engageait le gouvernement du Canada à mettre l'Accord en œuvre dans l'ensemble du gouvernement fédéral, en collaboration avec le secteur bénévole et communautaire. Cet engagement a été réitéré dans le discours du Trône et le Budget de 2004.

C'est le Forum du secteur bénévole et communautaire qui représente le secteur bénévole et communautaire dans le cadre de l'ISBC. En 2003-2004, le ministère du Patrimoine canadien gérait deux ententes de contribution relatives aux activités du Forum dans ce contexte. L'une d'elles appuyait les activités de suivi et de renforcement de la capacité du Forum concernant l'ISBC; l'autre appuyait les activités visant la mise en application de l'Accord et des Codes. On a rendu compte des progrès réalisés dans l'un et l'autre dossiers dans *Le premier rapport à l'intention des Canadiens et des Canadiennes sur la mise en œuvre de l'Accord entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole et communautaire*, préparé par le Comité directeur conjoint de l'ISBC et rendu public le 5 décembre 2003.

Le 12 décembre 2003, la responsabilité de l'ISBC a été transférée de Patrimoine canadien à Développement social Canada qui, par la même occasion, s'est vu confier la responsabilité de la supervision de la mise en œuvre de l'Accord dans l'ensemble du gouvernement, et de l'établissement de rapports conjoints (gouvernement-secteur bénévole et communautaire) sur ce processus. *Le deuxième rapport à l'intention des Canadiens et des Canadiennes sur la mise en œuvre de l'Accord entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole et communautaire* sera diffusé le 5 décembre 2004 par le Comité directeur conjoint de l'ISBC. Ce rapport fait ressortir les grandes réalisations dans l'ensemble de l'administration fédérale (58 ministères et organismes) du secteur bénévole et communautaire.

Pour un complément d'information sur l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire : http://www.vsi-isbc.ca.

7. Résultat(s) partagé(s)

Des résultats concrets pour le secteur bénévole et communautaire, comme ceux qui suivent, découlent de l'ISBC.

- Une voix plus forte pour faire connaître les besoins communs et participer au dialogue sur les politiques, par les moyens suivants :
  - la mise en œuvre de l'Accord et du Code de bonnes pratiques pour le dialogue sur les politiques;
  - la collaboration avec des organismes de bénévolat pour l'élaboration des politiques ministérielles (financée par le projet de *Participation du secteur à l'élaboration des politiques ministérielles (PSEPM)*), à laquelle ont participé 67 organismes et 17 ministères;
  - des possibilités d'apprentissage et des expériences pratiques par l'intermédiaire du programme des stages et bourses en élaboration de politiques (SBEP).
- La rationalisation des règles et des règlements gouvernementaux, par les moyens suivants :
  - la mise en œuvre de l'Accord et du Code de bonnes pratiques de financement;
  - le deuxième rapport du Comité directeur conjoint de l'ISBC (décembre 2004);
  - l'inclusion dans le rapport ministériel sur le rendement de 2003-2004 de DSC;
  - l'examen de modèles de règlement des différends.

- Un accès élargi aux nouvelles technologies, à la formation et à la recherche, par les moyens suivants :
  - le compte satellite de Statistique Canada qui recueillera des données économiques sur le secteur;
  - la diffusion des résultats de l'Enquête nationale sur les organismes bénévoles et sans but lucratif.
- Des modalités de financement plus souples, par les moyens suivants :
  - la mise en œuvre de l'Accord et du Code de bonnes pratiques de financement;
  - des enquêtes et des projets de recherche afin de mieux faire connaître les réalités du secteur aux bailleurs de fonds.

8. Structure(s) de gouvernance

En tant que ministre responsable du secteur bénévole et communautaire, le ministre de Développement social Canada veille au respect des engagements pris par le gouvernement en vertu de l'*Accord et des Codes de bonnes pratiques* visant le gouvernement et le secteur bénévole et communautaire.

Le Comité directeur conjoint (CDC) incarne l'engagement mutuel du gouvernement et du secteur bénévole et communautaire d'adopter une approche de collaboration et d'accroître la coopération au long de la deuxième phase de l'ISBC. Le CDC compte sept représentants du gouvernement et sept autres du secteur bénévole et communautaire; il assure la coordination et la supervision du travail de l'ISBC, tout en veillant à la mise en application et au suivi de l'Accord et des Codes. Le CDC tient également lieu de forum où sont cernés et examinés les enjeux qui ressortent de ce travail conjoint.

Un comité directeur des hauts fonctionnaires donne des conseils stratégiques aux représentants du gouvernement qui siègent au CDC. Sa composition reflète celle du CDC.

Le Forum du secteur bénévole et communautaire est l'organisme qui représente le secteur. Ses vingt-deux membres constituent un groupe diversifié de personnes qui travaillent dans le secteur, dans tout le Canada, et représentent une variété d'organismes. Le Forum coordonne la réponse du secteur à des questions clés, supervise le travail continu de l'ISBC, y compris la mise en application de l'Accord, et assure le renforcement stratégique et la mobilisation du secteur.

À la demande du greffier du Conseil privé, les ministères et les organismes fédéraux ont nommé des hauts fonctionnaires chargés de parrainer la mise en application de l'Accord et des Codes.

9. Partenaires fédéraux participants à chaque programme	10. Programme(s)	11. Somme totale allouée	12. Dépenses prévues pour 2003-2004	13. Dépenses réelles en 2003-2004	14. Résultats attendus en 2003-2004	15. Résultats obtenus en 2003-2004
1. Conseil canadien de développement social	Sources et mécanismes de financement et leurs répercussions sur la durabilité des organisations bénévoles au Canada. 8 janvier 2002 – 30 avril 2003	147 850 $	16 885 $	16 885 $	Exploration des liens entre les sources et les mécanismes de financement qui améliorent ou limitent la capacité des organismes du secteur bénévole et communautaire (SBC).	Recherches, analyses, consultations, sensibilisation du public, entrevues de représentants des organismes bénévoles et de spécialistes sur le terrain.

2. Centre canadien de philanthropie	Enquête nationale sur les organismes bénévoles et sans but lucratif (ENOB) 2 janvier 2002 – 31 mars 2006	4 927 551 $	723 313 $	723 313 $	Cette enquête nationale unique dressera un profil d'ensemble du SBC canadien et de l'information de départ (nombre d'organismes bénévoles au Canada, sources de financement, étendue géographique, dynamique, etc.).	L'ENOB fournira également des données qui permettront au Canada de participer à des études internationales sur les organismes bénévoles.
	Projet d'études comparatives du secteur à but non lucratif – Société John Hopkins 1er juin 2002 – 30 sept. 2004	288 687 $	173 950 $	173 950 $	Cette recherche permettra de mieux connaître la taille, la portée et la contribution du SBC.	Les chercheurs pourront comparer le SBC canadien à celui d'autres pays.
	Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation (ENDBP) de 2000 – Analyse et diffusion 1er sept. 2002 – 30 juin 2003	623 990 $	321 599 $	321 599 $	L'objectif global du projet est d'aider un organisme du secteur bénévole et communautaire à poursuivre les travaux d'analyse et de diffusion de l'ENDBP de 2000.	Produits d'information et de diffusion qui fournissent aux organismes bénévoles des connaissances étendues sur les dons de charité et le bénévolat. Ces connaissances éclairent leurs activités de collecte de fonds, de recrutement de bénévoles et de gestion.

3. Centraide	Stratégie axée sur la collectivité pour l'évaluation et la reconnaissance des compétences et des titres étrangers des immigrants. 5 août 2002 – 31 mars 2004	260 909 $	179 907 $	179 907 $	Projet de collaboration entre Centraide, World Skills, la ville d'Ottawa et d'autres intervenants du milieu des affaires et du SBC.	Recherches, analyses, consultations, sensibilisation du public, entrevues avec des représentants des organismes du SBC et des spécialistes sur le terrain. Ottawa sert à la mise à l'essai de la stratégie et des politiques en vue de leur application à l'échelle nationale.
4. Association canadienne pour l'intégration communautaire	Connecter les gens aux politiques : une initiative nationale visant à renforcer la capacité du milieu associatif des personnes handicapées de participer et de contribuer au processus d'élaboration des politiques. Sept. 2002 – mars 2004	404 100 $	163 600 $	163 600 $	Créer un réseau de l'information et du savoir favorisant la collaboration stratégique entre la collectivité des personnes handicapées et les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT).	La collectivité des personnes handicapées du SBC et les gouvernements FPT élaborent conjointement des politiques, des programmes et des pratiques exemplaires en matière de soutien aux personnes handicapées.
5. Caledon Institute for Social Policy	Éliminer la pauvreté grâce à la collaboration multisectorielle. Août 2002 – mars 2004	215 000 $	115 000 $	115 000 $	Grâce à la recherche axée sur les politiques et à la collaboration multisectorielle, ce projet veut améliorer la capacité des secteurs public et privé ainsi que du SBC de travailler	

					ensemble à l'élaboration d'une stratégie d'élimination de la pauvreté axée sur la collectivité.	
6. Société John Howard du Nouveau-Brunswick	Laboratoire multilatéral du Nouveau-Brunswick Avril 2001 - sept. 2003	371 000 $	42 942 $	42 942 $	Une série de forums régionaux sont organisés afin de déterminer comment le secteur bénévole et communautaire peut travailler avec les représentants des secteurs public et privé pour améliorer les politiques relatives aux enfants et à la famille.	Les enseignements et les pratiques exemplaires découlant de ce projet seront diffusés partout au Canada.
7. Volunteer Centre of Winnipeg	Renforcer la capacité du secteur bénévole et communautaire : une approche multi-sectorielle. Juillet 2001 – juin 2003	281 000 $	31 000 $	31 000 $	Coalition entre les organismes du SBC de Winnipeg, la province du Manitoba, les membres du Conseil fédéral du Manitoba et le secteur privé.	Ce partenariat a mis l'accent sur les politiques et les programmes ainsi que les innovations possibles afin d'élaborer des plans de travail pour le renforcement de la capacité de la collectivité et des outils de mobilisation des citoyens ayant une incidence sur le bien-être communautaire.

8. Université Carleton	Stages et bourses en matière d'élaboration des politiques. 1er mai 2002 – 31 oct. 2003	409 470 $	182 930 $	132 513 $	Ce projet crée une réserve d'individus possédant des compétences spécialisées et de l'expérience en matière d'élaboration de politiques au sein du gouvernement et du SBC; facilite l'apprentissage réciproque et l'acquisition de compétences, chez l'une et l'autre partie, et crée des possibilités d'échanges entre les deux secteurs aux niveaux de l'élaboration des politiques et de la gestion; accroît la capacité de recherche sur les enjeux stratégiques liés au secteur bénévole et communautaire.	

9. Regroupement des organisations nationales bénévoles	Initiative nationale d'apprentissage pour le secteur bénévole et communautaire. 1er avril 2002 – 31 mars 2003	333 359 $	66 646 $	66 646 $	Les objectifs de ce projet étaient de mettre au point un cadre national pour définir les compétences de base exigées de tous les leaders du secteur bénévole et communautaire. Le projet était axé sur les besoins actuels et futurs en matière d'apprentissage et de formation.	Collaboration entre le secteur bénévole et communautaire, les employeurs, les praticiens et les établissements d'enseignement.
10. Fondations communautaires du Canada	Plan pour la mise en place de services de soutien aux ressources humaines du secteur bénévole et communautaire. 1er mai 2002 – 31 avril 2004	750 000 $	254 518 $	254 518 $	Ce projet avait pour but de consolider les ensembles de compétences des Canadiens travaillant au sein du secteur bénévole et communautaire en intégrant au plan des services de soutien aux ressources humaines un appui au leadership ainsi que des outils et des services connexes, et un soutien organisationnel.	
		Total (en dollars) 9 012 916 $	Total (en dollars) 2 272 290 $	Total (en dollars) 2 221 873 $		

16. Commentaires sur les variances		
17. Résultats obtenus par les partenaires non fédéraux		
18. Personne-ressource : Marie Gauthier, Directrice Division des affaires du secteur bénévole et communautaire	19. Approuvé par : Allen Zeesman, Directeur général Direction du développement social	20. Date d'approbation Le 2 septembre 2004

Évaluations et vérifications

Développement social Canada (DSC) est déterminé à obtenir les meilleurs résultats possibles de ses programmes, de ses politiques et de ses services, de la façon la plus efficace et efficiente qui soit, et procède à cette fin à des évaluations et à des vérifications.

Les évaluations portent sur tous les éléments d'un programme, à partir des procédures et des politiques utilisées pour la conception et la prestation du programme, aux mesures des résultats obtenus ou des répercussions (intentionnelles et non intentionnelles) du programme. Les évaluations fournissent des données crédibles et objectives sur l'efficacité des programmes et des politiques, et sur les améliorations qui pourraient être apportées.

Les vérifications, elles, fournissent à la direction des évaluations et des assurances au regard d'aspects clés des pratiques de gestion, des systèmes de contrôle et de l'information servant à la prise de décision et à l'établissement de rapports financiers. Les vérifications guident également la direction lorsqu'il s'agit de déterminer quels secteurs de l'organisation sont le plus exposés aux risques et quelles mesures correctrices sont utilisables et appropriées.

Les fonctions d'évaluation et de vérification sont distinctes, mais toutes deux font en sorte que le Ministère dispose au bon moment de données stratégiques objectives, fondées sur des éléments de preuve sur le rendement de ses politiques, de ses programmes et de ses initiatives afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens.

L'année financière 2003-2004 en fut une de transformations et de changements importants pour Évaluation et Vérification interne. Les deux directions ont d'abord connu une restructuration au sein de DRHC, puis ont été amalgamées dans le nouveau DSC.

Au cours de l'année, les efforts d'évaluation ont porté principalement sur les programmes du marché du travail, qui font maintenant partie de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC). La priorité a été accordée à l'évaluation des programmes de subvention et de contribution, dont les modalités devaient être renouvelées, ainsi qu'aux programmes liés aux Ententes sur le développement du marché du travail avec les provinces. Par ailleurs, d'importantes

activités d'évaluation de programmes, qui relèvent maintenant de Développement social Canada ont été mises en œuvre et se sont poursuivies au cours de 2003-2004. Il est notamment question de l'évaluation de la stratégie de la Prestation nationale pour enfants, des Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées, du Supplément de revenu garanti et de l'Allocation pour conjoint.

Pour la fonction Vérification interne, l'année 2003-2004 fut également très différente des autres années. Les changements majeurs qui continuent d'être apportés aux structures de responsabilisation ainsi qu'à la conception et aux modes de fonctionnement des programmes et des processus ministériels ont créé une situation qui rend difficile, voire contestable, la vérification d'assurance traditionnelle en ce qui a trait à la valeur ajoutée. Durant la plus grande partie de l'année, la Vérification interne a donc concentré ses ressources sur des activités de consultation en matière de gestion du risque – elle a travaillé avec les équipes de gestion des programmes afin de découvrir les risques pouvant être associés à de nouvelles initiatives et orientations de programme et de veiller à ce que les stratégies appropriées d'atténuation du risque soient en place.

À l'instar de la Direction de l'Évaluation, la Direction de la vérification interne (anciennement Services de vérification interne et de gestion des risques à DRHC) a connu beaucoup de changements internes. Ainsi, la modification des liens hiérarchiques, l'introduction de nouvelles méthodes, la mise en œuvre de technologies modernes et de processus d'examen de la qualité ont été appliquées avec plus de rigueur et ont exigé beaucoup de temps. Autant le type de travaux que le nombre de projets entrepris en 2003-2004 ont été influencés par des changements. Toutefois, le travail effectué a jeté une base solide pour la tenue de vérifications d'assurance au cours des prochaines années.

DSC publie ses évaluations et ses vérifications, et les rend accessibles à la population canadienne. Le tableau qui suit comprend les études, les vérifications et les examens publiés ou en cours durant 2003-2004, par résultats stratégiques. Les sommaires, les observations, les commentaires et les plans d'action de gestion sont présentés sur les sites Internet de DSC.

Évaluations et vérifications	
Donner aux Canadiens :	**Comme le montrent les constatations des documents suivants.**
Un Canada où la qualité de vie des aînés et leur inclusion sont améliorées et où la pauvreté est réduite au moyen de pensions, de prestations et de soutiens gouvernementaux durables.	❖ Évaluation sommative du Supplément de revenu garanti et de l'Allocation pour conjoint (en cours). ❖ État consolidé des charges administratives imputées au Régime de pensions du Canada par DRHC, 31 mars 2003 (en cours).

Évaluations et vérifications	Suite
Un Canada où la participation sociale et économique des personnes handicapées est rehaussée.	❖ Pratiques prometteuses dans les programmes et les services financés par l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées *(publié)*. ❖ Vérification de la composante Invalidité du Régime de pensions du Canada *(en cours)*.
Un Canada où des collectivités dynamiques et inclusives répondent aux besoins de la population en matière de développement social.	❖ Évaluation du Programme de partenariats pour le développement social *(publié)*. ❖ Vérification du Programme de partenariats pour le développement social (*en cours*).
Un Canada où les capacités des particuliers, des enfants, des familles et des collectivités sont renforcées afin de promouvoir l'inclusion sociale, la participation et le bien-être.	❖ Évaluation sommative de la Prestation nationale pour enfants *(en cours)* (effectuée conjointement par le fédéral, les provinces et les territoires). ❖ Évaluation sommative de Visions de la garde d'enfants *(en cours)*.
Un Canada où la prestation des services est axée sur les besoins des citoyens.	❖ Vérification de la gestion de la distribution des logiciels à l'échelle nationale *(en cours)*. ❖ Vérification intégrée de la sécurité de la technologie de l'information *(en cours)*. ❖ Rapport annuel (2003) de vérification des systèmes en cours d'élaboration : système des prêts et bourses aux étudiants, Programmes de la Sécurité du revenu et renouvellement de la technologie de l'information *(en cours)*.
Des services ministériels efficaces.	❖ Examen des états financiers de DRHC – au 31 mars 2003 *(en cours)*. ❖ Vérification de la gestion des renseignements personnels *(en cours)*. ❖ Vérification des paiements prioritaires *(en cours)*.

Annexe A :
Répartition des responsabilités de l'ancien DRHC

Le tableau qui suit montre la répartition des responsabilités de l'ancien Développement des ressources humaines Canada, qui ont été divisées entre les deux nouveaux ministères, soit Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Développement des ressources humaines Canada

- Sécurité de la vieillesse
- Régime de pensions du Canada
- Modernisation du service pour les Canadiens
- Services par téléphone et par Internet
- Registre d'assurance sociale
- Fonds d'intégration
- Questions intéressant les personnes handicapées
- Partenariats pour le développement social
- *Initiative sur le secteur bénévole et communautaire

→ ***Développement social Canada***

- Prestations d'assurance-emploi
- Centres de ressources humaines du Canada
- Service en personne
- Travailleurs étrangers
- Service de placement
- Information sur le marché du travail
- Prestations d'emploi et mesures de soutien
- Ententes de développement du marché du travail
- Stratégie de développement des ressources humaines autochtones
- Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones
- Stratégie emploi jeunesse
- Mesures d'adaptation de la main-d'œuvre et collectivités de langue officielle minoritaire
- Partenariats en ressources humaines
- Aide financière aux étudiants
- Subvention canadienne pour l'épargne-études
- Secrétariat national à l'alphabétisation
- Bureau des technologies d'apprentissage
- Travail
- Itinérance
- Mobilité académique internationale
- Programme des initiatives d'apprentissage

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

* Le 12 décembre 2003, la ministre du Développement social d'alors s'est vu confier la responsabilité de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire, qui relevait jusque-là de la ministre du Patrimoine canadien.

En plus des responsabilités énumérées ci-dessus, Développement social Canada s'est vu confier celle d'offrir des services ministériels partagés aux deux ministères, notamment en matière de ressources humaines, de services financiers et administratifs, de services juridiques et de systèmes ministériels tandis que le réseau des services en personne de RHDCC sert les deux ministères.

Annexe B :
Renvois à des sites Web

Aperçu du Ministère

Développement social Canada :
http://www.dsc.gc.ca/fr/accueil.shtml

Régime de pensions du Canada :
http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cpr-gxr.shtml

Programme de la sécurité de la vieillesse :
http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/ozs-gxr.shtml

Prestation nationale pour enfants :
http://www.nationalchildbenefit.ca/home_f.html

Personnes handicapées :
http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/particuliers/auditoires/ph.shtml

Ressources humaines et Développement des compétences Canada :
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/accueil.shtml

Nos bureaux :
http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/pres_de_chez_vous/menu.shtml

Rapport sur les plans et priorités de 2003-2004 :
http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_f.asp

Références au Comité parlementaire

À l'écoute des Canadiens : une première vision de l'avenir du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada :
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp05-f.htm

Réponse du gouvernement du Canada au rapport intitulé *À l'écoute des Canadiens : une première vision de l'avenir du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*, le cinquième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées :
http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/pub/rpc/invalidite/5erapport/5epg1.shtml

Le Supplément de revenu garanti à la portée de tous : un devoir
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/HUMA/Studies/Reports/HUMARP6-f.htm

Réponse au sixième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées :
http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/pub/sv/6erapport/6etabmat.shtml

Accroître l'alphabétisation des adultes : la nécessité d'une action pancanadienne :
http://www.parl.gc.ca/InfocomDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp03-f.htm

Réponse du gouvernement du Canada au rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées : *Accroître l'alphabétisation des adultes : la nécessité d'une action pancanadienne* :
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/comm/rapports/alphabetisation/index.shtml

Prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité du numéro d'assurance sociale : examen du plan d'action :
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp02-f.htm

Rapport d'étape sur la mise en œuvre du plan d'action relatif au numéro d'assurance sociale (NAS) :
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/comm/rapports/nas/index.shtml

Bâtir un meilleur avenir aux enfants autochtones vivant en milieu urbain
Rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées
http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp04/03-cov2-f.htm

Réponse du gouvernement du Canada au quatrième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées : *Bâtir un avenir meilleur aux enfants autochtones vivant en milieu urbain* :
http://www.pco-bcp.gc.ca/interloc/default.asp?Language=F&Page=5

Résultat stratégique 1

Pensions de l'État et retraite :
http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/particuliers/groupement/categorie/plr.shtml

Bulletin destiné aux personnes recevant des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada – *Maintenir le lien* :
http://www.sdc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/psr/pub/rpc/maintenirlien-04.shtml&hs=ozs

Calculatrice du revenu de retraite canadienne :
http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/commun/crrcinfo.shtml

Demande en ligne de l'état de compte du cotisant :
http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/rpc/ecc/proceder.shtml.

Résultat stratégique 2

Prestations d'invalidité au titre du RPC :
http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cdp-gxr.shtml

Bureau de la condition des personnes handicapées :
http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/bcph.shtml

Personnes handicapées :
http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/particuliers/auditoires/ph.shtml

Rapport national sur l'AEPH :
http://socialunion.gc.ca/pwd/EAPD2002/index_f.htm

Vers l'intégration des personnes handicapées :
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/menu/home.shtml

Résultat stratégique 3

Codes de bonnes pratiques :
http://www.vsi-isbc.ca/fr/relationship/order_tools.cfm

Résultat stratégique 4

Cinquième rapport d'étape sur la Prestation nationale pour enfants :
http://www.nationalchildbenefit.ca/home_f.html

Activités et dépenses relatives au développement de la petite enfance : Rapport 2002-2003 du gouvernement du Canada :
http://www.socialunion.ca/ecd_f.html

Activités et dépenses relatives à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants : Rapport de référence du gouvernement du Canada 2002-2003 :
http://www.socialunion.ca/ecd_f.html

Formulaire de demande de pension de retraite et autres services en direct du RPC :
http://sdc.gc.ca/en/gateways/nav/left_nav/es.shmml

Demande en ligne d'état de compte du cotisant :
http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/rpc/ecc/proceder.shtml

Calculatrice du revenu de retraite canadienne :
http://www.dsc.gc.ca/fr/psr/commun/crrcinfo.shtml

Initiatives pangouvernementales

Fonction moderne de contrôleur :
http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/sfa/sf/gm/menu/fm_accueil.shtml

Stratégie de développement durable de DSC :
http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/sfa/sa/sdd/sd.shtml

Renseignements supplémentaires

Régime de pensions du Canada

États financiers 2003-2004 du RPC :
http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html

Initiatives horizontales

Prestation nationale pour enfants :
http://www.nationalchildbenefit.ca/home_f.html

Entente fédérale-provinciale-territoriale sur le développement de la petite enfance :
http://www.socialunion.ca/menu_f.html

Cadre multilatéral fédéral-provincial-territorial pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants :
http://www.socialunion.ca/menu_f.html

Initiative sur le secteur bénévole et communautaire :
http://www.vsi-isbc.ca/fr/index.cfm

Évaluations et vérifications

Évaluations et études spéciales récentes :
http://www11.hrdc-drhc.gc.ca

Vérifications récentes :
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/toc.shtml

Index

A

Au service des Canadiens ..... iii, 5

C

Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants 6, 42, 53
Comité parlementaire ..... iii, iv, 19, 133
Comprendre la petite enfance 8, 25, 41, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 71, 98
Comptes à fins déterminées 91, 92, 93

D

Déclaration de la direction ..... iii, 3
Dépenses ..... iv, 15, 29, 36, 45, 53, 61, 70, 89, 91, 92, 93, 95, 97, 104, 105, 111, 114, 117, 119, 122

E

Entente sur le développement de la petite enfance 6, 8, 42, 44, 50, 51, 53, 55, 83, 116, 117
Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées 8, 129
Évaluations et vérifications ..... iv, 128, 129, 130, 136

F

Fonction moderne de contrôleur 78

G

Gouvernement en direct ..... iii, 78

I

Initiative sur le secteur bénévole et communautaire 6, 8, 34, 41, 42, 44, 46, 47, 49, 71, 120, 121, 131, 136
Initiatives horizontales ..... iv, 111, 136

M

Mandat ..... iii, 7, 8
Modernisation de la fonction de contrôleur ..... iii, 77
Modernisation du service pour les Canadiens (MSC) 8, 13, 58, 59, 60, 73, 79, 110, 131

N

Nouveaux horizons pour les aînés 41, 43, 45, 49
Numéro d'assurance sociale (NAS) 23, 24, 59, 64, 65, 66, 79, 134

O

Organisation ..... iii, 9, 11, 52, 58

P

Personnes handicapées 133, 135
Prestation nationale pour enfants 5, 6, 8, 50, 51, 53, 54, 111, 129, 130, 133, 135, 136
Prestation pour enfants handicapés 6, 8, 41, 50, 51, 52, 53, 58
Prix Thérèse-Casgrain du bénévolat 41, 43
Programme de partenariats pour le développement social 6, 8, 35, 41, 42, 44, 47, 93, 97, 98, 130

R

Réadaptation professionnelle 33, 35
Recommandations du Comité parlementaire
  Accroître l'alphabétisation des adultes : la nécessité d'une action pancanadienne 22, 134
  Le Supplément de revenu garanti à la portée de tous : un devoir 20, 133
Régime de pensions du Canada (RPC) ..... iv, 1, 5, 6, 8, 15, 17, 19, 20, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 41, 52, 53, 61, 69, 71, 72, 76, 78, 79, 80, 81, 85, 91, 93, 103, 104, 110, 129, 130, 131, 133, 134, 135
Registre d'assurance sociale 6
Résultat stratégique 1 ..... iii, iv, 17, 27, 134
Résultat stratégique 2 ..... iii, iv, 17, 32, 134
Résultat stratégique 3 ..... iii, iv, 35, 41, 135
Résultat stratégique 4 ..... iii, iv, 50, 135
Résultat stratégique 5 ..... iii, 18, 21, 22, 29, 58
Résultat stratégique 6 ..... iii, 18, 19, 67

S

Sécurité de la vieillesse (SV) ..... iv, 1, 5, 8, 15, 17, 21, 27, 28, 29, 30, 32, 61, 62, 69, 72, 78, 79, 80, 81, 91, 93, 95, 104, 106, 107, 110, 131
Sommaire du rendement du Ministère ..... iii, 17
Stratégie de développement durable ..... iii, 81, 83, 135
Supplément de revenu garanti (SRG) 8, 15, 20, 21, 22, 27, 29, 30, 31, 62, 91, 95, 104, 107, 129

V

Vision ..... iii, 5, 8